

# Lettre d'infos Qualité

CENTRE DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES (CFDC) DE L'AP-HP

ENSEMBLE,  
FAISONS AVANCER  
LA QUALITÉ



## Sommaire

### Édito

Odon Martin Martinière

Page 1

### Norme ISO 9001 : 2015

Une certification en réseau

Laurence Melique

Page 2

Déploiement de la démarche et certification : Double certification pour le CFDC - Périmètre de certification en réseau par phase

Page 2

### Collaboration

Les partenaires de la démarche

Page 3

### Équipe

La Cellule Qualité du CFDC

Page 3

## Édito

# Le CFDC engagé dans la Démarche Qualité

J'ai souhaité engager l'ensemble des structures du CFDC dans une démarche de certification pour objectiver la qualité de ces structures tant dans leur production de formation que par le professionnalisme partagé des divers acteurs du CFDC.

La diversité des structures (formation initiale, spécialisée, continue, services supports : logistique, économique, numérique, web-communication...) et la pluralité des publics accueillis en formation (étudiants, élèves, stagiaires, professionnels) m'ont amené à baser cette démarche sur la norme ISO 9001 : 2015.

La réponse de l'organisme aux exigences de la norme, qui place la satisfaction du client (au sens large) et la gestion des risques (à priori et à postériori) au cœur du dispositif, permet d'effectuer un parallèle avec la certification HAS V2014 des établissements.

L'engagement de l'ensemble des structures dans une double certification permet de répondre à l'obligation

réglementaire de qualité pour les organismes de formation professionnelle (décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue).

Le choix de la certification en réseau a permis de construire la démarche et les outils nécessaire à celle-ci à partir de 5 sites pilotes, représentatifs des missions du CFDC puis de déployer celle-ci à 16 sites en 2018 et de finaliser en 2019 avec les sites restants.

La double certification initiale en 2017 de la Direction du CFDC et des 5 sites pilotes et sa confirmation en 2018 ainsi qu'aux 16 sites en déploiement montre l'implication, l'investissement et l'intérêt de tous les acteurs dans ce projet : je les en remercie tous individuellement

Odon Martin Martinière  
Directeur du CFDC

**Norme ISO 9001 : 2015**

# Une certification en réseau

L'engagement dans la démarche de certification ISO représente un véritable projet managérial aussi bien au niveau central (pour le CFDC) que local (pour chaque directeur de structure). Elle constitue en cela, pour tous les managers et leurs équipes, un véritable challenge et un réel intérêt et investissement professionnel au service de l'amélioration continue des dispositifs de formation initiale et continue.

Directeur des soins d'une structure de formation initiale comprenant un IFSI et un IFAS et parallèlement cheffe du projet qualité du CFDC depuis Mars 2018, la vision tant centrale que locale de la mise en œuvre de ce projet est certes « équilibrée » mais particulièrement enrichissante.

Cette double vision permet un meilleur éclairage pour mettre en adéquation les exigences liées à la norme ISO orchestrées en central par la cellule qualité du CFDC et les modalités de mise en œuvre de celles-ci en local, au sein de chacune des structures concernées.

Un dispositif d'accompagnement, mis en place par la Cellule Qualité, favorise ce maillage : il est constitué entre autres, pour les directeurs, responsables qualité et assistants qualité des structures, de temps communs de réunion pratico-pratiques, de correspondants référents issus des sites certifiés, d'une formation-action...

La réussite de ce projet et l'obtention du renouvellement et de l'extension du certificat pour 2018 n'a été possible que grâce à la force du collectif et l'implication de tous : responsables qualité, assistants qualité, pilotes, co-pilotes, contributeurs et personnels des services supports. A ce titre, je les remercie pour leur engagement, leur disponibilité et leur implication dans ce projet.

Gardons le cap pour l'année 2019 qui verra l'aboutissement du déploiement par l'entrée dans la démarche des sites du CFDC non encore inclus.

**Laurence Mélique**

Directrice de l'IFSI-IFAS Emile-Roux  
Cheffe de projet qualité du CFDC



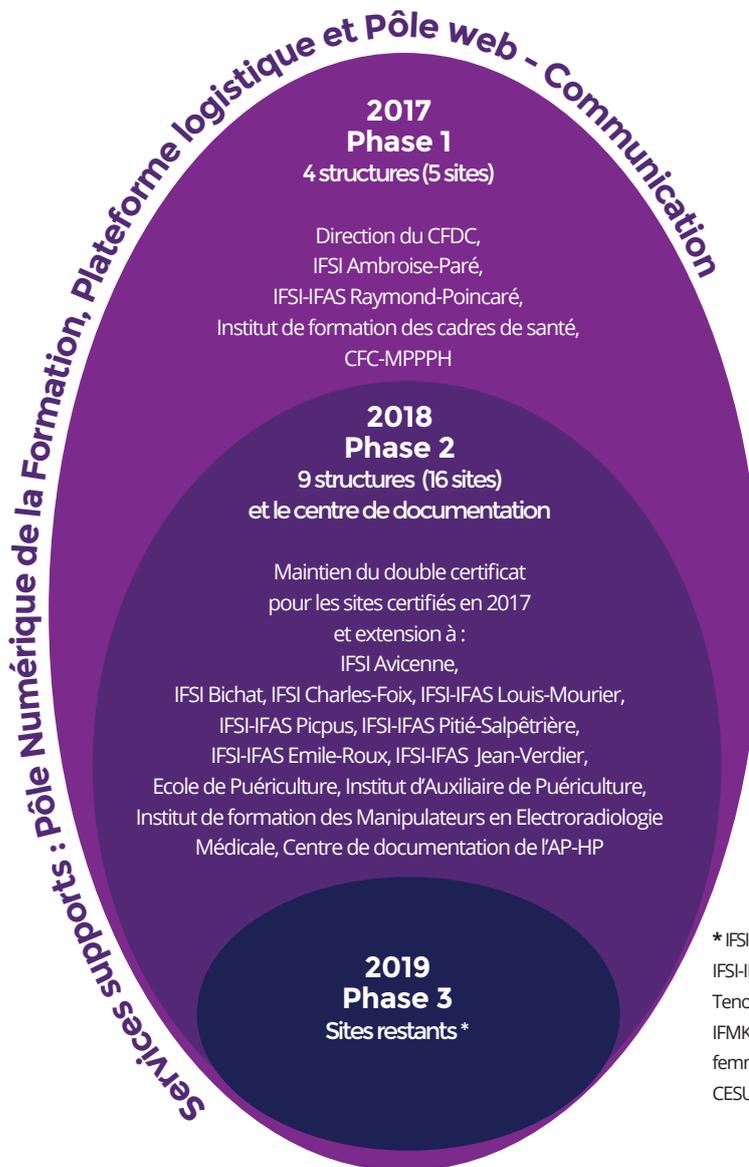
## Déploiement de la démarche et certification : Double certification pour le CFDC

pour ses activités de « Conception, réalisation et commercialisation de formation initiale et continue des professionnels du secteur de la santé, filières techniques, paramédicales, administratives, socio-éducatives et ouvrières. » et en 2018, élargissement du périmètre de certification à son activité de « Mise à disposition de ressources documentaires sur différents supports, production et diffusion de veille documentaire à destination des usagers du Centre de Documentation de l'AP-HP, services d'accompagnement à la recherche documentaire. »

**Certification ISO 9001 : 2015**  
et

**Certification AFAQ ISO 9001 : 2015 appliquée aux organismes de formation professionnelle continue - Juin 2017**

### Périmètre de certification en réseau par phase



\* IFSI : Bicêtre, Henri-Mondor  
IFSI-IFAS : Antoine-Béclère,  
Tenon, Saint-Louis, CFPMPH,  
IFMK, Ecoles de sage  
femmes, IADE-IBODE  
CESU 75-92-93-94 + NRBC

En 2018, lors de l'audit de suivi, les auditeurs externes ont préconisé d'intégrer le Centre de Documentation de l'AP-HP dans le périmètre de certification, alors qu'il était initialement audité en tant que service support.

Collaboration

## Les partenaires de la démarche

La mise en œuvre de la démarche qualité du CFDC s'est effectuée avec l'appui de plusieurs partenaires (coordonnés par la Cellule Qualité du CFDC) :

■ **Le secteur Qualité EPP Certification du Département qualité et gestion des risques de la DOMU** : construction d'un outil commun à toutes les structures (La Maquette d'Analyse des Processus - Plan d'Action Qualité)<sup>1</sup>,

■ **Le service informatique** : aide à la mise en œuvre et au suivi d'un premier niveau d'arborescence commun à toutes les structures du CFDC pour la gestion documentaire locale des structures ainsi que la construction et l'aide à la mise en œuvre et au suivi d'un lecteur partagé qualité commun à toutes les structures du CFDC pour la gestion documentaire qualité du CFDC.

■ **Le service de formation continue du CFDC** : mise en œuvre et suivi de 12 sessions de formation-action assurées par un prestataire externe,

■ **Le Département du Patrimoine Culturel** (service des archives) : collaboration et accompagnement à l'élaboration du guide de l'archivage au CFDC<sup>2</sup>

■ **Les services supports du CFDC** : pôle numérique de la formation, plateforme logistique du Campus Picpus, pôle web-communication.

<sup>1</sup> Cf Gestions Hospitalières n°564 - page 152-155

<sup>2</sup> Cf site intranet du CFDC



Équipe

## La Cellule Qualité

Constituée en 2016 par le Directeur du CFDC, la Cellule Qualité du Centre de La Formation et du Développement des Compétences a pour missions de :

■ Construire, mettre en œuvre et évaluer le dispositif de démarche qualité sur la base de la norme ISO 9001 : 2015 ;

■ Accompagner et coordonner les différents acteurs et partenaires impliqués dans la démarche (internes et externes au CFDC) ;

■ S'assurer que le dispositif d'amélioration continue de la qualité est enclenché ;

■ Coordonner et organiser la mise en œuvre des audits internes par les auditeurs internes (issus du CFDC et hors CFDC) ;

■ Participer à la dynamique de reconnaissance de la mise en œuvre de la qualité au CFDC en organisant les périodes d'audit de certification par un organisme indépendant ;

■ Veiller au maintien de la double certification des structures certifiées.

## Lettre d'infos Qualité - CFDC

**Directeur de la publication**

Odon Martin Martinière

**Rédaction**

Laurence Melique, Sylvie Kinet, Catherine Sellier

**Conception & réalisation**

Centre de la Formation et du Développement des Compétences - Charlotte François

Photo : Getty Images

**Contact**

Vous souhaitez nous transmettre vos idées, vos remarques ou vos articles, n'hésitez pas à nous contacter : e.i.qualite-cfdc@aphp.fr