



ENSEMBLE
FAISONS AVANCER
LA QUALITÉ

LETTRE D'INFOS

QUALITÉ >>

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

OCTOBRE 2023 - N°4

www.cfdc-aphp.fr





Le Centre de la Formation et du Développement des Compétences (CFDC) de l'AP-HP a souhaité, parallèlement à son engagement dans une démarche qualité, instaurer une politique d'accompagnement de ses structures dans cette démarche notamment par la constitution de la Cellule Qualité Centrale du CFDC.

La mission principale de la cellule Qualité Centrale du CFDC est de contribuer à la mise en oeuvre du suivi et à l'évaluation de la démarche qualité au CFDC.

SOMMAIRE

RÔLES ET MISSIONS DE LA CELLULE QUALITÉ DU CFDC Page 3

**FOCUS SUR LA SATISFACTION DES FORMÉS
LORS DES ACTIONS DE FORMATION
DE LA CELLULE QUALITÉ DU CFDC** Page 6

**RÔLES ET MISSIONS DU RÉFÉRENT FORMATION INITIALE
AU SEIN DE LA CELLULE QUALITÉ DU CFDC** Page 8

RÔLES ET MISSIONS

DE LA CELLULE QUALITÉ DU CFDC >>



La création de la Cellule Qualité Centrale (CQC) du Centre de la Formation et du Développement des Compétences (CFDC) de l'AP-HP en janvier 2016 s'est imposé lors du projet d'engagement, par le directeur de l'époque, de l'ensemble du CFDC dans une démarche qualité.

Constituée initialement d'une cheffe de projet, directrice d'institut de formation et d'un cadre supérieur de santé, elle comprend aujourd'hui quatre personnes dont deux à temps plein :

Une cheffe de projet, coordonnateur général des soins, directrice de l'institut de formation des manipulateurs en électroradiologie médicale et de l'institut de formation des préparateurs en pharmacie hospitalière ;

Une responsable qualité du CFDC, cadre supérieur de santé paramédical filière infirmière ;

Une assistante qualité du CFDC, cadre supérieur de santé paramédical filière infirmière ;

Un référent de la formation initiale, cadre supérieur de santé filière médico-technique, chargé de missions à la coordination de la formation initiale du CFDC.



Les rôles et missions de la CQC se sont construits au fil du déploiement de la démarche qualité au sein du CFDC et des cycles de certification.

En 2022, la Cellule Qualité Centrale a schématisé son action à partir de **cinq axes :**

ACCOMPAGNER

À la demande des structures et des services supports du CFDC, la CQC se déplace sur site afin de répondre aux besoins spécifiques tels :

Présenter succinctement aux nouveaux arrivants d'une structure la démarche qualité du CFDC

Accompagner sur site les équipes d'auditeurs externes lors des audits annuels ISO 9001 : 2015 et Qualiopi ®

Mobiliser avec les pilotes de processus les outils à disposition, dont la Maquette d'Analyse de Processus – Plan d'Action Qualité (MAP-PAQ) à partir de l'existant dans la structure

Réfléchir avec les équipes qualité locales sur les risques et opportunités définis in situ

FORMER

La CQC organise avec le service de formation continue du CFDC, deux formations à destination des personnels :

Initiation à la démarche qualité du CFDC : 1 jour ½ alliant théorie et pratique

Perfectionnement MAP-PAQ : ½ jour pratico-pratique pour mobiliser et s'approprier l'outil

ORGANISER

La CQC est en charge de l'organisation en réseau de la démarche c'est à dire :

Organiser et animer les réunions collectives des équipes qualité locales

Organiser avec l'organisme certificateur le périmètre et la planification des audits externes annuels

Planifier sur l'année les temps exigibles de la norme ISO 9001 : 2015 comme la période d'audits internes, d'audits externes, de revues de directions locales et centrales



CRÉER

Le CFDC n'a pas fait l'acquisition de logiciels pour la gestion documentaire électronique, le suivi et traitement des événements Indésirables Formation (EIF), le suivi des actions qualité résultant de la détermination des risques à priori et à posteriori des différents processus.

De ce fait, la CQC a construit des outils sur la base de fichiers Excel :

La Maquette d'Analyse de Processus – Plan d'Action Qualité (MAP-PAQ) de chacun des processus constituant la cartographie du CFDC

Lecteur Qualité « Q » partagé par l'ensemble des structures du CFDC

Une gestion documentaire cadrée par une procédure transversale « Maitrise des Informations Documentées »

ANALYSER

La CQC à partir d'enquêtes réalisées par un logiciel institutionnel, suit entre autres :

Les indicateurs de performance de ses processus

La satisfaction des parties prenantes et notamment étudiants, stagiaires, personnels

Présentation des cinq axes
sous forme schématisée





RÔLES ET MISSIONS DE LA CELLULE QUALITÉ CENTRALE DU CFDC

ACCOMPAGNER

*Les 21 structures du CFDC (FI, FC, spécialisées),
le Centre de documentation, les services supports
(Communication, Finance, Pôle CSAP)*

La gestion documentaire harmonisée

FORMER

*Sessions de formation à la
démarche qualité pour les
personnels du CFDC*

Sur site



CELLULE QUALITÉ CENTRALE DU CFDC

*Contribuer à la mise en oeuvre, au suivi et à l'évaluation
de la démarche qualité du CFDC*



ORGANISER

*Les réunions qualité des
responsables qualité, des
assistants qualité et du
SMQ central et les animer*

*Le suivi et la réalisation
des audits internes du
CFDC*

*La planification qualité
de l'année*

CRÉER

*Des procédures, fiches
techniques, modes
opératoires adaptés
au CFDC*

*De nouveaux outils
au service de la démarche
qualité*

ANALYSER

*Les enquêtes de
satisfaction*

*Les indicateurs annuels
de performance du
CFDC*

*Le baromètre annuel
de criticité du CFDC*

*Les Évènements
Indésirables de
Formation du CFDC.*

*Sylvie
KINET*

Responsable qualité du CFDC
Cellule Qualité Centrale du CFDC

FOCUS SUR LA SATISFACTION DES FORMÉS

LORS DES ACTIONS DE FORMATION

DE LA CELLULE QUALITÉ DU CFDC >>

La cellule qualité centrale réalise des formations sur le premier trimestre de chaque année :

La formation théorique :

se déroulant sur une journée, elle permet aux nouveaux professionnels du CFDC de s'initier la démarche qualité mise en œuvre au CFDC sur la base de la Norme ISO 9001 : 2015 et du Référentiel National Qualité en lien avec les outils utilisés

Nombre de participants en 2022 (en distanciel) : 36 et en 2023 (en présentiel) : 13

La formation pratique :

ateliers mise en pratique MAP-PAQ : la formation se déroule en salle informatique et permet aux participants de manipuler l'outil MAP-PAQ et de s'approprier le circuit des EIF au regard de 2 situations concrètes données à la fin de la formation théorique

Nombre de participants en 2022 : 34 et en 2023 : 9

Une seconde formation pratique complète la première :

ateliers perfectionnement MAP-PAQ
Nombre de participants en 2022 : 9 et en 2023 : 26

PRESTATION PÉDAGOGIQUE 2022-2023



Figure 1 :
Satisfaction des participants en 2022

Points forts : Adaptation aux besoins des participants
Échanges en petits groupes avec les formateurs

Points faibles : Système informatique parfois défaillant

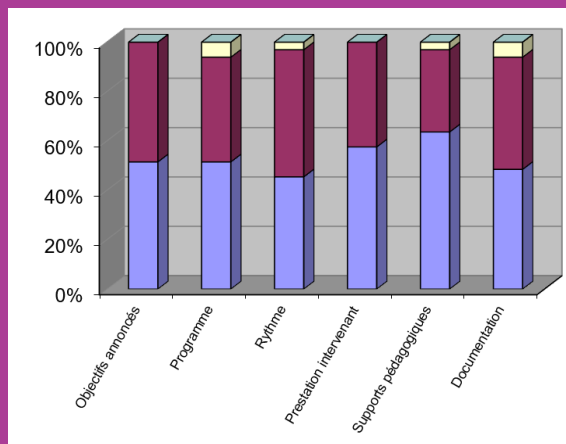
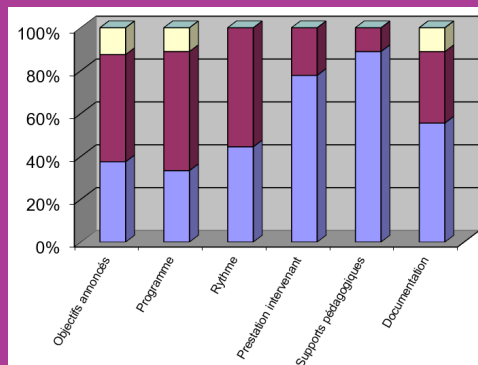


Figure 2 :
Satisfaction des participants en 2023

Points forts : Travail inter session pertinent après un temps d'apport, disponibilité des intervenantes

Points faibles : Trop d'informations pour une personne novice

Suggestions d'amélioration : Glossaire pour les novices



ACQUISITION PROFESSIONNELLE 2022-2023

Figure 3 :
Satisfaction des participants en 2022

Point fort : Utilisation des MAP-PAQ à travers des exercices

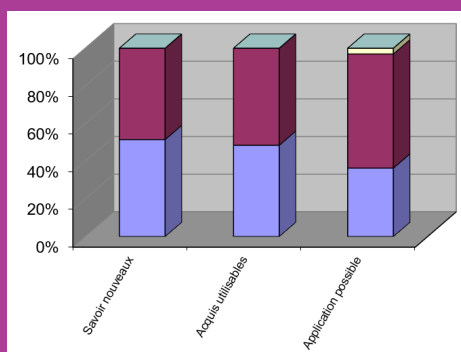
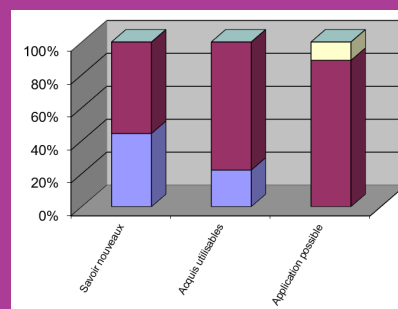


Figure 4 :
Satisfaction des participants en 2023

Points forts : Démonstration sur le TNI de l'utilisation de la MAP-PAQ

Points faibles : Mobiliser ces savoirs de façon régulière sur le terrain



SATISFACTION GLOBALE

Les ateliers en petits groupes permettent de mieux comprendre la démarche et les outils pour mieux participer au sein de son processus ainsi que d'échanger avec les autres pilotes, co-pilotes et membres contributifs des processus.

Le présentiel est incontournable.

En 2022 et 2023, la satisfaction globale entre très satisfaisant et satisfaisant atteint 100%.

Marie Pierre
BEAUDET

Assistante Qualité du CFDC
Cellule Qualité Centrale du CFDC

RÔLE-MISSION DU RÉFÉRENT

FORMATION INITIALE AU SEIN

DE LA CELLULE QUALITÉ DU CFDC >>

Le référent qualité FI assure le lien entre la direction du CFDC, les structures de formation et la cellule qualité.

Il participe à l'accompagnement des structures à leur demande apporte des conseils sur l'intégration de la démarche qualité dans les activités liées aux enseignements et à la formation.

Le référent qualité collige les informations et réalise le tableau de bord d'indicateurs central en lien avec la politique qualité.

Enfin, le référent qualité réalise et traite l'enquête de satisfaction de fin de formation à chaque diplomation.

*Christophe
LALLEMENT*

Chargé de missions à la Coordination de la Formation Initiale du CFDC
Réfèrent FI à la Cellule Qualité Centrale du CFDC



EN CONCLUSION : **UNE DÉMARCHE COLLABORATIVE**

La Cellule Qualité Centrale du CFDC a pour principale mission l'aide au maintien de l'amélioration continue des structures sur la base d'une part de la norme ISO 9001 : 2015 et d'autre part le Référentiel National Qualité.

Cet accompagnement s'appuie sur l'existant et le potentiel des structures. Le maintien des certifications en réseau ISO 9001 : 2015 et Qualiopi® suite aux audits externes annuels de l'organisme certificateur, témoignent de l'implication et de la dynamique collective des personnels du CFDC.



COMITÉ **DE RÉDACTION**



