



60 rue Bertin-CS 81010 - 97404 Saint-Denis Cedex
Tel: 0262 90 87 91
<http://www.ifab.fr>
ifab@asfa.re

MANUEL QUALITE

Nom : GERNELLE Karine, Directrice

Signature :

SOMMAIRE

1.	INTRODUCTION	1
2.	OBJECTIFS DU MANUEL QUALITE	2
2.1	DOMAINE D'APPLICATION	2
2.2	GESTION DU MANUEL	2
3.	PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET DE SA POLITIQUE QUALITE	3
3.1	PRESENTATION DE L'INSTITUT	3
3.2	RESSOURCES HUMAINES	3
3.3	LOCAUX	5
3.4	SUPPORTS & MATERIELS PEDAGOGIQUES	6
3.1	CARTOGRAPHIE GLOBALE DES PROCESSUS	7
3.2	CARTOGRAPHIE D'ENCADREMENT PEDAGOGIQUE	8
3.3	COMPOSITION DES DIFFERENTES INSTANCES	9
4.	MANAGEMENT QUALITE	10
4.1	CHARTRE ET ENGAGEMENTS	10
4.2	LES PRINCIPES DE LA DEMARCHE QUALITE APPLIQUES A L'IFAB	10
4.3	ORGANISATION DOCUMENTAIRE	11
4.4	OUTILS	12
4.5	L'ECOUTE CLIENTS	12
4.6	LES AUDITS INTERNES	12
4.7	FORMATIONS / ACTIONS SPECIFIQUES	12
4.8	LE BILAN ANNUEL	13
4.9	TRAVAIL EN RESEAU	13

1. INTRODUCTION

S'engager dans une démarche qualité permet de revisiter ses pratiques et de renforcer le dialogue avec ses interlocuteurs autour d'une culture partagée.

Les démarches de qualité sont d'excellents moyens de professionnalisation, autant pour le prestataire de formation, qui trouve matière à optimiser son activité, définir sa stratégie et améliorer sa visibilité sur le marché, que pour l'acheteur qui améliore ses pratiques d'achat, de pilotage et d'évaluation de la formation.

2. OBJECTIFS DU MANUEL QUALITE

L'objet de ce manuel est de décrire la politique Qualité de l'IFAB et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses prestations.

Notre manuel Qualité doit permettre à l'ensemble de nos partenaires, qu'ils soient clients, fournisseurs, partenaires institutionnels ou collaborateurs, d'avoir une vue complète de notre organisation. Il est complété par des procédures et documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles, relatives à la Qualité.

2.1 DOMAINE D'APPLICATION

Le manuel Qualité s'applique à l'ensemble des personnels (permanents, vacataires ou prestataires) dans toutes les activités de l'établissement ainsi qu'aux personnes réalisant des stages au sein de l'établissement.

2.2 GESTION DU MANUEL

A. REDACTION – VERIFICATION - APPROBATION

La rédaction du manuel Qualité est réalisée par la Directrice, assistée de son équipe.

Le manuel est approuvé par le Président de l'association.

B. DIFFUSION

La diffusion du manuel Qualité est sous la responsabilité de la Directrice :

Diffusion interne → Le manuel Qualité est consultable au secrétariat (emplacement réservé à la documentation qualité).

Diffusion externe → Le manuel est disponible sur le site internet de l'établissement www.ifab.re

C. EVOLUTION ET MISE A JOUR

La responsable pédagogique vérifie et met à jour le manuel si nécessaire.

La mise à jour est validée par la Directrice et approuvée par le Président de l'Association.

D. ARCHIVAGE

Chaque version antérieure du manuel est archivée de façon électronique.

3. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET DE SA POLITIQUE QUALITE

3.1 PRESENTATION DE L'INSTITUT

L'IFAB propose des formations qui répondent, à des problématiques de terrain dans les secteurs sanitaire, médico-social et social. Nos actions prennent en compte l'évolution des techniques, des approches professionnelles, les nouvelles réglementations, les préoccupations des bénéficiaires et de leurs proches.

L'IFAB est une association loi 1901.

L'IFAB est un organisme de formation reconnu sur le territoire de la Réunion.

Ancré dans les réalités territoriales, l'IFAB se veut être au plus près des acteurs de terrain en matière de formation des professionnels des secteurs médico-sociaux et sanitaires.

Membre de la FEHAP, nous bénéficions d'agrément et de certifications pour plusieurs actions spécifiques (Datadock, ODPC, Certification Qualiopi en cours).

3.2 RESSOURCES HUMAINES

Les membres du Conseil d'Administration

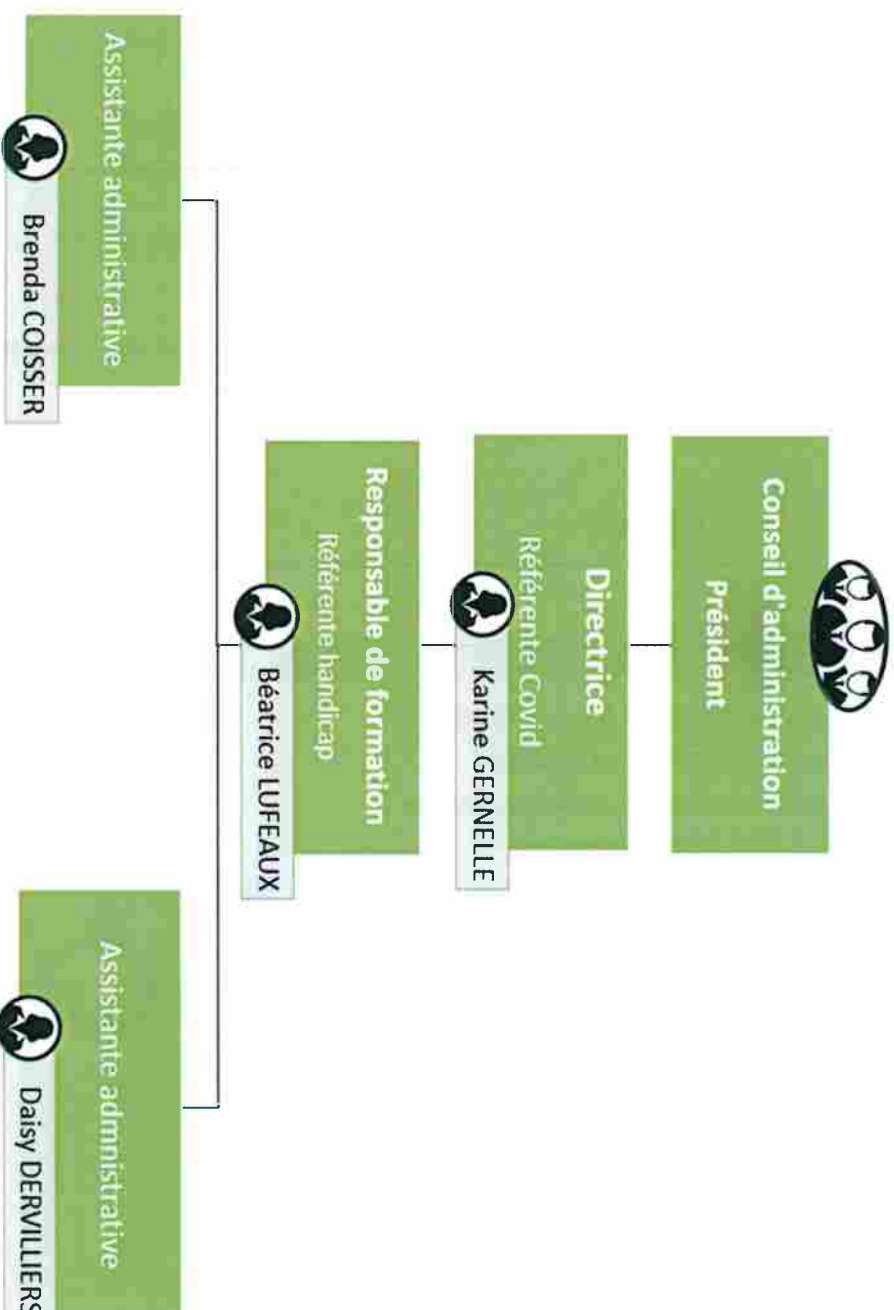
- ✓ Monsieur Jean Daniel DOUADY, Le Président
- ✓ Monsieur Frédéric POTHIN, Le Trésorier
- ✓ Monsieur Marc André HOARAU, Le Secrétaire
- ✓ Poste vacant / Le trésorier adjoint
- ✓ Monsieur Denis VERHEULPEN, Le référent médical (Membre actif)

L'équipe

- ✓ Madame Karine GERNELLE, Directrice
- ✓ Madame Béatrice LUFEAUX, Responsable Pédagogique
- ✓ Madame Daisy DERVILLIERS, Assistante Administrative
- ✓ Madame Brenda COISSER, Assistante administrative
- ✓ Divers intervenants extérieurs / formateurs

Nombre équivalent temps plein permanent : 1, 80

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL IFAB



3.3 LOCAUX

A. DESCRIPTION

Les locaux de l'IFAB se situent au cœur de Saint Denis en plein Centre-ville à côté du jardin d'Etat.

L'institut dispose de :

- ✓ 1 salle de formation de 40m²,
- ✓ 2 salles de Travaux Pratiques,
- ✓ 1 salle de pause de 16 m²,
- ✓ de toilettes

Tous les locaux de l'IFAB sont climatisés, équipés et accessibles aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.

B. ACCES AUX ESPACES POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Le centre de formation est considéré et classé comme un établissement recevant du public pouvant accueillir tous les usagers : l'établissement étant situé de plain-pied. Accès à la salle de restaurant. Places de parking dédiées.

C. RESTAURATION

- ✓ Accès au restaurant du personnel ASFA
- ✓ Salle de pause
- ✓ Espace de pause varangue

D. ACCES AUX LOCAUX- PARKING

- ✓ Accès des piétons, et automobilistes par la Rue Bertin
- ✓ Places de stationnement public le long de ces axes routiers, ainsi que sur les Rues de Parny, Bertin, de la Source et Général de Gaulle proches du site de formation.
- ✓ Parking public Rue Bertin, à proximité du jardin de l'Etat.
- ✓ Arrêts de bus sur les 2 axes routiers principaux : Bd Sud face et Rue Bertin ; plusieurs lignes desservant ces secteurs.

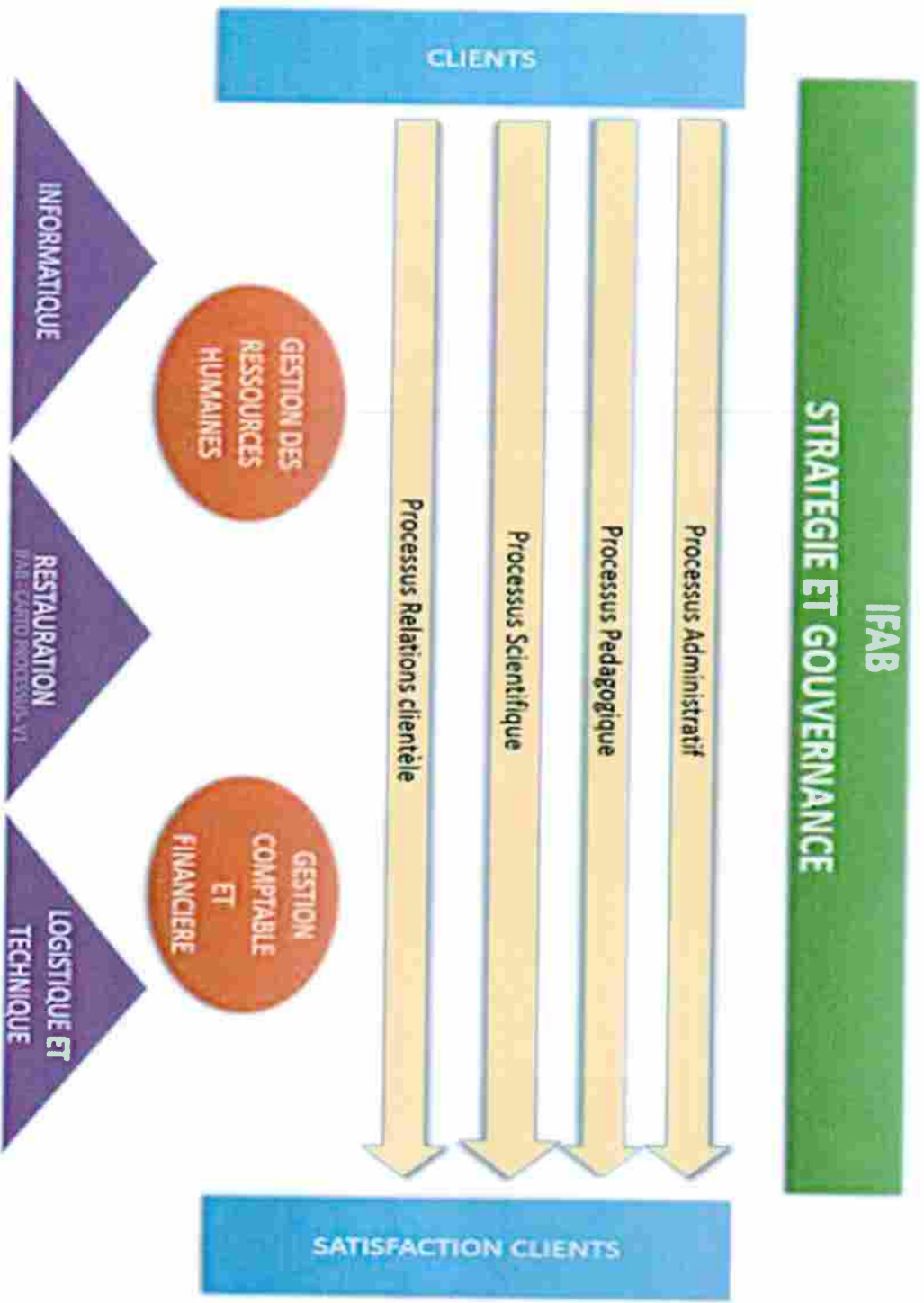
3.4 SUPPORTS & MATERIELS PEDAGOGIQUES

A. SUPPORTS A DISPOSITION DES STAGIAIRES

- Une plaquette de présentation de l'IFAB
- Le règlement intérieur
- Le document pédagogique
- Un questionnaire d'évaluation
- Un questionnaire ou quiz de début formation et de fin de formation

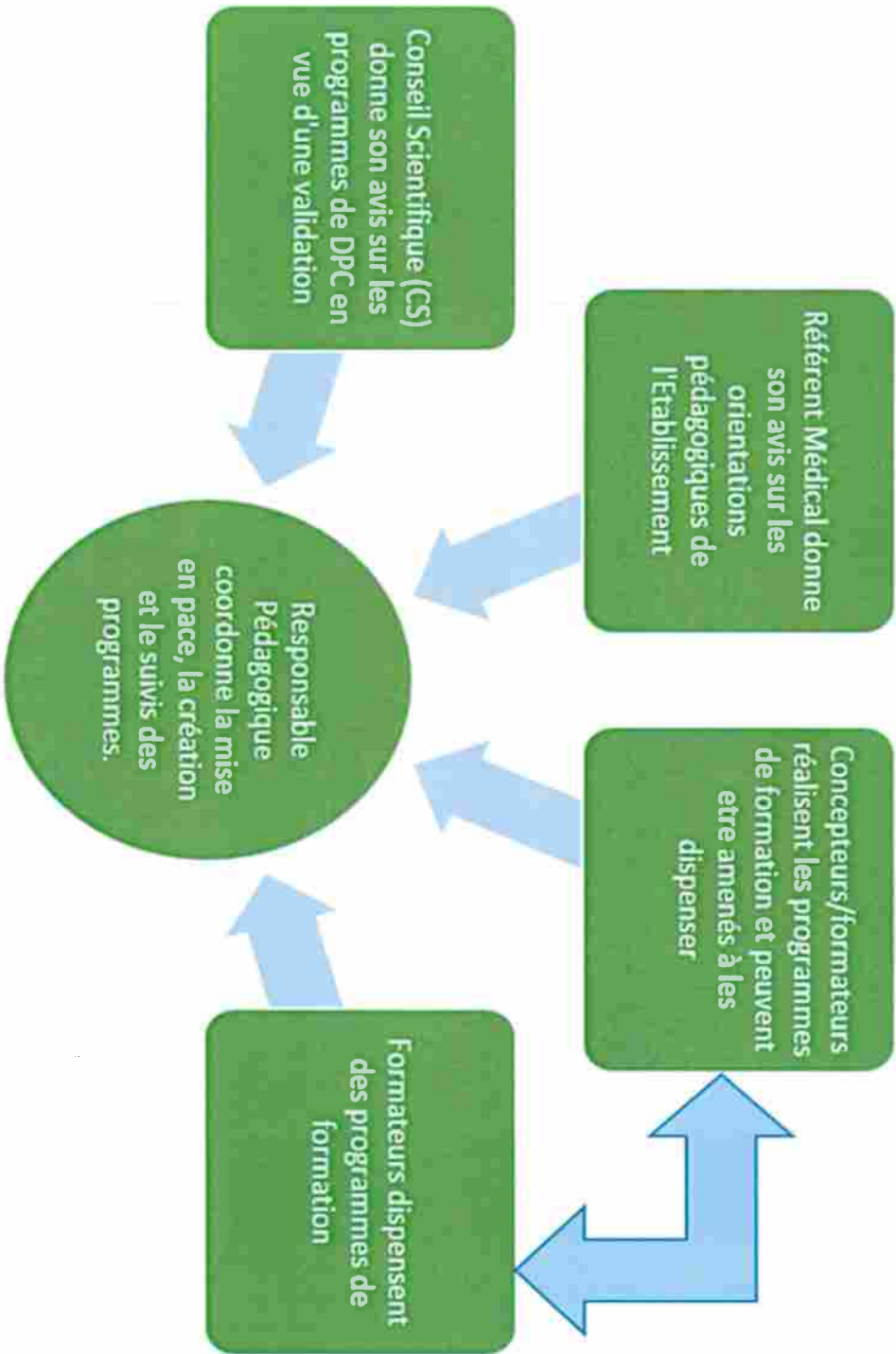
B. MATERIELS PEDAGOGIQUES

Désignation
Ordinateurs portables
Photocopieuse
Vidéoprojecteurs
Enceinte
Lecteur DVD
Paperboard
Connexion avec WIFI
Fauteuils roulants
Lits médicalisés
Lève malade
Bassin
Chariot médicaments
Malette Senéscense
Guidon de transfert
Disque de transfert
Draps de glisse
Boîte à Coucou
Mannequin adulte
Mannequin enfant
Colonne vertébrale



3.5 CARTOGRAPHIE GLOBALE DES PROCESSUS

3.6. CARTOGRAPHIE DE L'ENCADREMENT PEDAGOGIQUE



3.7 COMPOSITION DES DIFFERENTES INSTANCES

DÉNOMINATION	COMPOSITION	MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT
CONSEIL ADMINISTRATION	<p><u>Président :</u> Jean – Daniel DOUADY</p> <p><u>Membres</u> Frédéric POTHIN, Trésorier Marc André HOARAU, Secrétaire Poste vacant / Trésorier adjoint VERHEULPEN Denis, Invité, Médecin</p>	<p>Défini par les Statut de l'Association</p> <p>Se réuni au moins 2 fois par an</p> <p>Secrétariat des réunions assuré par la secrétaire de l'IFAB</p> <p>PV Adressé aux membres, après validation par le président</p>
CONSEIL SCIENTIFIQUE	<p><u>Membres :</u> Médecin pédiatre, médecin libéral, cadre puéricultrice, ergothérapeute-formatrice, IDE-responsable qualité et gestion des risques, puéricultrice-directrice de crèche, IDE-cadre de santé</p>	<p>Réunions en fonction des programmes à valider au moins trois fois par an</p>
REUNION PEDAGOGIQUE	<p><u>Membres :</u> Karine GERNELLE, Directrice Béatrice LUFEAUX, Responsable pédagogique Formateurs vacataires</p>	<p>Réunions régulières en fonction des thèmes traités</p>
REUNION DE FONCTIONNEMENT	<p><u>Membres de l'IFAB :</u> Karine GERNELLE Béatrice LUFEAUX Daisy DERVILLIERS Brenda COISSER</p>	<p>Une à trois réunions mensuelles</p>

4. MANAGEMENT QUALITE

4.1 CHARTE ET ENGAGEMENTS

Le manuel Qualité affirme l'engagement de la gouvernance de l'établissement dans cette démarche et décrit l'organisation et les moyens déployés.

Le manuel Qualité est rédigé en prenant en compte, les exigences de la certification QUALIOPI et des référentiels pédagogiques.

Engagement de la Direction

La Direction a pour engagement d'améliorer continuellement la transparence de l'offre de formation et de favoriser une montée en charge progressive de la qualité des actions de formation.

Conformément à la Loi du n°2018-771 du 05/09/2018, pour la liberté de choisir son avenir, la Direction s'appuie sur les 7 critères qui permettent de juger de la qualité des prestations proposées.

Ces critères font l'objet de procédures applicables à l'IFAB. Ils ont pour vocation d'améliorer la lisibilité de l'offre de formation, d'inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi, et d'accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former.

4.2 LES PRINCIPES DE LA DEMARCHE QUALITE APPLIQUES A L'IFAB

La politique qualité, les orientations stratégiques, ainsi que tous les outils déployés dans le cadre de la démarche qualité, s'appuient sur les principes suivants :

- ✓ L'attention aux stagiaires et aux prescripteurs
- ✓ La démarche participative
- ✓ L'approche méthodologique
- ✓ L'approche processus et transversale
- ✓ La résolution de problèmes et traitement des dysfonctionnements
- ✓ L'utilisation de la mesure et de l'évaluation

4.3 ORGANISATION DOCUMENTAIRE

La gestion documentaire est une composante du système qualité.

La gestion documentaire qualité est centralisée par la Direction.

Les objectifs sont:

- ✓ Formaliser par écrit les règles de fonctionnement et les pratiques professionnelles
- ✓ Harmoniser les pratiques entre les différents acteurs
- ✓ Transmettre et sauvegarder un savoir faire

Pour cela l'information doit être :

- ✓ Accessible
- ✓ Continue
- ✓ Validée
- ✓ Actualisée

La documentation est classée en 2 grandes catégories :

A. LES PROCEDURES

Des procédures définissent les modalités de structuration et de gestion du système documentaire.

Les procédures sont divisées en 2 catégories :

- ✓ Celles relatives au DPC (Code DPC)
- ✓ Celles relatives à l'organisation générale de l'établissement (Code ORG)

La rédaction et la réactualisation des procédures sont réalisées en continu.

B. LES DOCUMENTS QUALITE

Les documents qualifiés sont rédigés conformément aux exigences de la certification QUALIOP1 :

- ✓ Plaquette de présentation de l'IFAB
- ✓ Règlement intérieur
- ✓ Supports de traçabilité
- ✓ Supports d'évaluation...

En tant que membre de la FEHAP et en lien avec les OPCO, l'IFAB s'appuie également sur leurs actualités et documents en matière de formation professionnelle.

4.4 OUTILS

Les outils mis en place, font partie intégrante de notre démarche Qualité. Ils sont régulièrement réévalués.

- La CV-thèque
- Le fichier clients
- Le tableau suivi central

4.5 L'ECOUTE CLIENTS

Plusieurs outils ont été mis en place, afin d'évaluer la satisfaction des stagiaires et des clients.

Ces outils interviennent à différents stades de la formation :

- ✓ Bilan des questionnaires d'évaluation des stagiaires
- ✓ Tour de table afin de connaître les ressentis et appréciations des stagiaires sur la formation suivie
- ✓ Envoi du bilan de satisfaction stagiaire accompagné d'un bilan satisfaction client
- ✓ Rencontre avec les clients pour faire un bilan sur les formations réalisées pour leur structure

4.6 LES INDICATEURS

La mesure et l'évaluation sont des étapes indispensables de toute démarche qualité. Elles permettent de décider d'actions correctrices.

Elles se présentent sous forme de différents indicateurs :

- ✓ Indicateurs nationaux,
- ✓ Indicateurs internes,

Tous les professionnels participent à ces évaluations et certains d'entre eux co-construisent les supports d'évaluation.

4.7 FORMATIONS / ACTIONS SPECIFIQUES

Des sessions d'informations sont organisées sur le thème de la démarche qualité.

Les professionnels de l'IFAB vont régulièrement en formation sur le thème de la formation continue et l'organisation de la structure.

Les formateurs vacataires sont régulièrement formés dans leurs domaines d'expertise.

4.8 LE BILAN ANNUEL

Les indicateurs sont présentés sous forme de liste, selon la formation dispensée :

- ✓ Nombre d'actions de formation
- ✓ Nombre d'heures réalisées par formation,
- ✓ Nombre de stagiaires présents à chaque formation dispensée,
- ✓ Nombre d'actions de formation les plus sollicitées
- ✓ Nombre de demandes de formation par de nouveaux clients
- ✓ Nombre d'heures d'intervention des formateurs
- ✓ Nombres de corps de métiers participant aux formations
- ✓ Nombres de nouveaux clients
- ✓ Nombres des clients fidèles

4.9 TRAVAIL EN RESEAU

L'établissement est membre de la FEHAP.

L'IFAB est reconnu ODPC. Un travail en réseau avec les OPCO est réalisé.

