



**IFPS**

Centre Hospitalier Sainte-Marie  
PRIVAS

**Institut de Formation des Professions de Santé  
Sainte-Marie de Privas**

19, cours du Temple – BP 241  
07000 PRIVAS

[ifps@ahsm.fr](mailto:ifps@ahsm.fr)

<http://ifsiprivas.theia.fr/>

# LA DEMARCHE QUALITE à L'IFPS

**ISO 9001: 2015**

**Systeme de management de la qualité**

GOUV-SMQ-4-DOC02 - V03

# Sommaire

<b>1</b>	<b><i>Pourquoi ce livret</i></b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>Le contexte</i></b>	<b>3</b>
2.1	Le contexte historique et la certification	3
2.2	L'Institut et le territoire	5
2.3	Le contexte social	6
<b>3</b>	<b><i>La démarche qualité</i></b>	<b>6</b>
3.1	Un outil de management	6
3.2	Les engagements de la direction (Leadership)	7
3.3	la politique qualité	7
3.4	La cartographie des processus	9
<b>4</b>	<b><i>le contexte évolutif</i></b>	<b>10</b>
4.1	Les faiblesses et les forces de l'Institut	10
4.2	Les risques et les opportunités présents et à venir	11
<b>5</b>	<b><i>Les orientations stratégiques</i></b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b><i>Conclusion</i></b>	<b>12</b>

## 1 POURQUOI CE LIVRET

Ce livret est un outil de communication sur les orientations et la stratégie de la démarche qualité pour notre Institut de formation.

Il présente la politique managériale de la direction de l'Institut, conformément aux exigences de la norme ISO 9001, version 2015, pour le périmètre de certification « **conception, organisation, réalisation de l'ingénierie de formation** »

Tous les chapitres de la norme sont applicables à l'exception du chapitre 7.1.5 « Ressources pour la surveillance et la mesure, qui ne s'applique pas à notre organisation.

L'article	Justification de l'exclusion
7.1.5	Nous excluons les ressources pour la surveillance et la mesure de notre SMQ, en raison des prestations effectuées par l'IFPS dont les activités de formation ne nécessitent pas de recours à des équipements de mesure.

Il s'adresse au personnel de l'Institut, à la Direction Générale de l'Association, à la Direction des établissements Sainte-Marie de Privas, aux partenaires extérieurs : tutelles, financeurs et établissements de soins....

## 2 LE CONTEXTE

### 2.1 LE CONTEXTE HISTORIQUE<sup>1</sup> ET LA CERTIFICATION

*« L'histoire permet de connaître le passé, de comprendre le présent, si elle ne permet de prédire l'avenir, elle permet d'éclairer l'action »<sup>2</sup>*

L'histoire de l'Institut de Formation des Professions de Santé s'inscrit dans celle de l'Association Hospitalière Sainte-Marie et du Centre Hospitalier Ste-Marie de Privas fondé en 1827 par le Père CHIRON (1797-1852). L'IFPS est un établissement privé à but non lucratif, comme tous les établissements de l'Association, l'Institut est adhérent de la Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP).

**En 1953** « l'école d'infirmières » de Privas est créée pour assurer la formation de 30 infirmiers de secteur psychiatrique.

**En 1992**, à la suite de la réforme des études d'infirmière portant sur la mise en place d'un programme unique de formation l'école se transforme en Institut de Formation en Soins Infirmiers. Les élèves obtiennent le statut étudiant.

**En 1998**, la direction et l'équipe pédagogique s'inscrivent dans une démarche volontaire de labélisation iso 9001 parallèlement aux exigences faites aux établissements hospitaliers d'entrer dans une démarche d'accréditation,

---

<sup>1</sup> Extrait du projet pédagogique 2017-2020

<sup>2</sup> Benjamin WALTER, 1892- 1940

## **En 2001 l'IFSI devient le premier Institut, en France, certifié ISO 9001**

**En 2003** une section de formation Aide-Médico-Psychologique enrichit l'offre de formation.

**2009** représente un nouveau tournant dans l'histoire de la profession d'infirmier et celle de l'Institut. La formation en soins infirmiers s'inscrit dans le dispositif LMD et s'ouvre à l'universitarisation des études. Le partenariat universitaire est signé avec l'université Joseph Fourier de Grenoble, devenu aujourd'hui Université Grenoble Alpes (UGA).

**En 2014** l'Institut de Formation accueille 2 nouvelles formations : Aide-Soignant et Ambulancier.

**En janvier 2015** l'Institut de formation prend le nom d'**Institut de Formation des Professions de Santé**.

**En novembre 2016**, la formation AMP disparaît au profit de la formation Accompagnant Educatif et Social (AES).

Le quota des effectifs augmente avec le développement de l'Institut : de 30 élèves par promotion en 1953, il est à ce jour :

- 194 étudiants en soins infirmiers (2 promotions de 64 étudiants et 1 promotion de 66)
- 54 élèves en formation aide-soignante
- 48 élèves ambulanciers (24 par promotion).
- 62 élèves accompagnant éducatif et social.

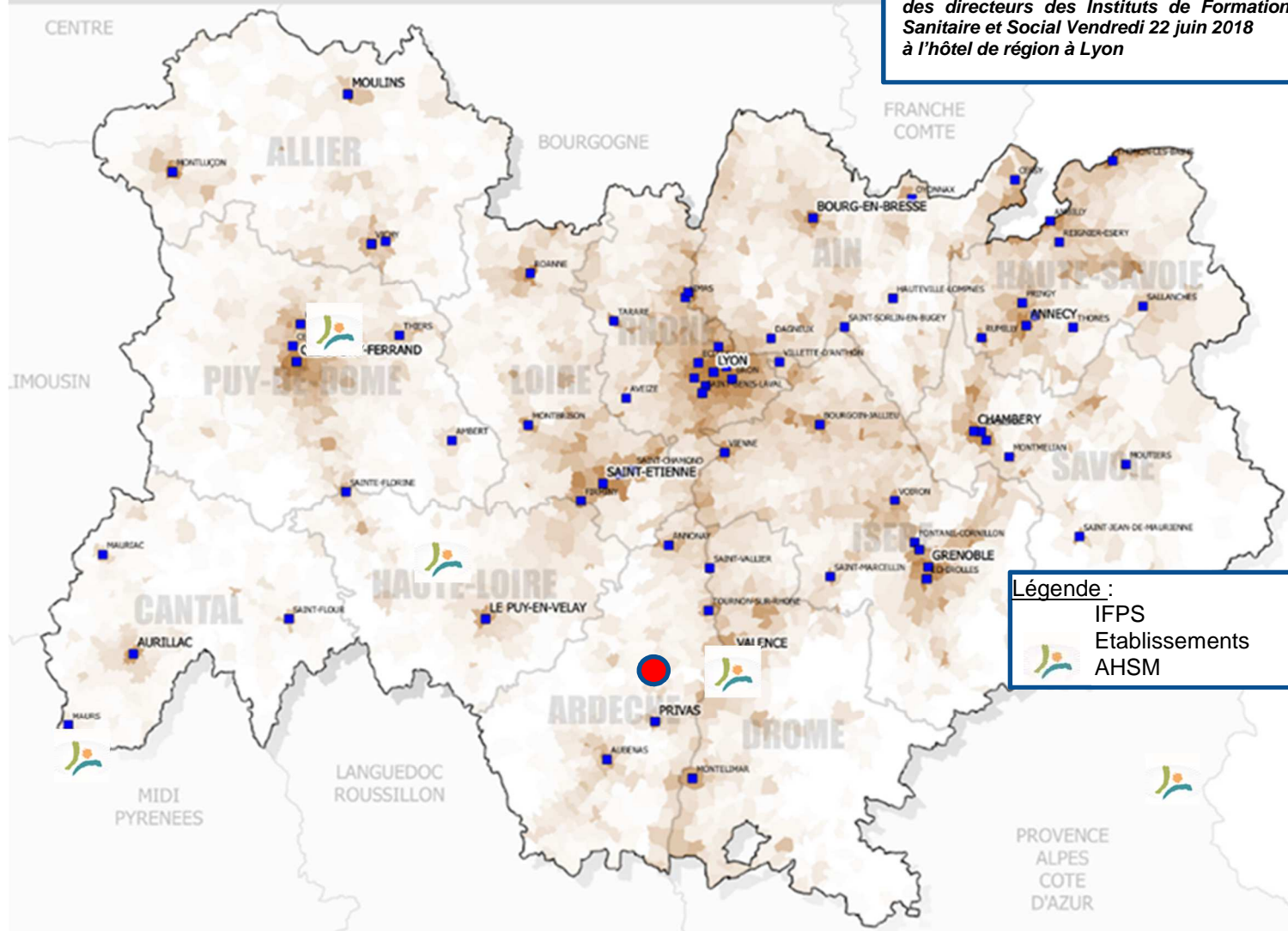
En plus des formations initiales, l'Institut développe des actions de formation continue auprès des agents du secteur sanitaire et/ ou social du territoire. Il adapte les programmes de formation au regard des besoins des professionnels et des établissements partenaires.

Les grands axes de développement de l'Institut s'inscrivent dans l'évolution actuelle des prises en soins : le secteur ambulatoire, le maintien à domicile, le service à la personne, la santé mentale et la gériatrie.

# Etablissements autorisés

pour les formations sanitaires et sociales en Auvergne et Rhône-Alpes

Extrait du power point de la Réunion des directeurs des Instituts de Formation Sanitaire et Social Vendredi 22 juin 2018 à l'hôtel de région à Lyon



L'IFPS est le seul Institut sanitaire et social certifié du territoire Drôme Ardèche à proposer 4 formations :

- 2 formations de niveau 3 : ambulancier, accompagnant éducatif et social
- 1 formation de niveau 5 : aide-soignant
- 1 formation universitaire de niveau 6 : infirmier.

## 2.3 LE CONTEXTE SOCIAL

L'Institut compte 26 personnes dont 16 formateurs aux parcours professionnels riches et variés des secteurs de la santé mentale, du domicile, de la gériatrie des soins ambulatoires et des plateaux techniques chirurgies-médecine-réanimation.

Soit à l'échelle du groupe Ste Marie, 0.5% de l'effectif global qui recense 5 500 salariés qui travaillent dans l'un des 36 établissements de l'Association.

## 3 LA DEMARCHE QUALITE

### 3.1 UN OUTIL DE MANAGEMENT

La démarche qualité est un outil de management et de traçabilité par l'organisation, la planification, le suivi des actions sous la responsabilité du directeur de l'Institut.

La démarche qualité est un outil au service des parties prenantes. On entend par partie prenante ou partie intéressée une personne ou un organisme qui peut :

- soit influencer sur une décision ou une activité,
- soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité

Les parties prenantes du bon fonctionnement de l'Institut sont :

- le personnel
- les apprenants
- la direction générale et/ou la direction de l'hôpital
- les vacataires
- les établissements de soins
- les tutelles
- les financeurs....

Quel que soit le type, la taille ou la fonction d'un organisme, qu'il soit marchand ou non, la démarche qualité a sa valeur ajoutée.

### 3.2 LES ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION (LEADERSHIP)

La direction s'est engagée à mettre en œuvre un système de management de la qualité (SMQ) en adoptant l'approche processus promu par la norme ISO 9001-2015. Elle se doit entre autre de communiquer une politique et des objectifs qualité.

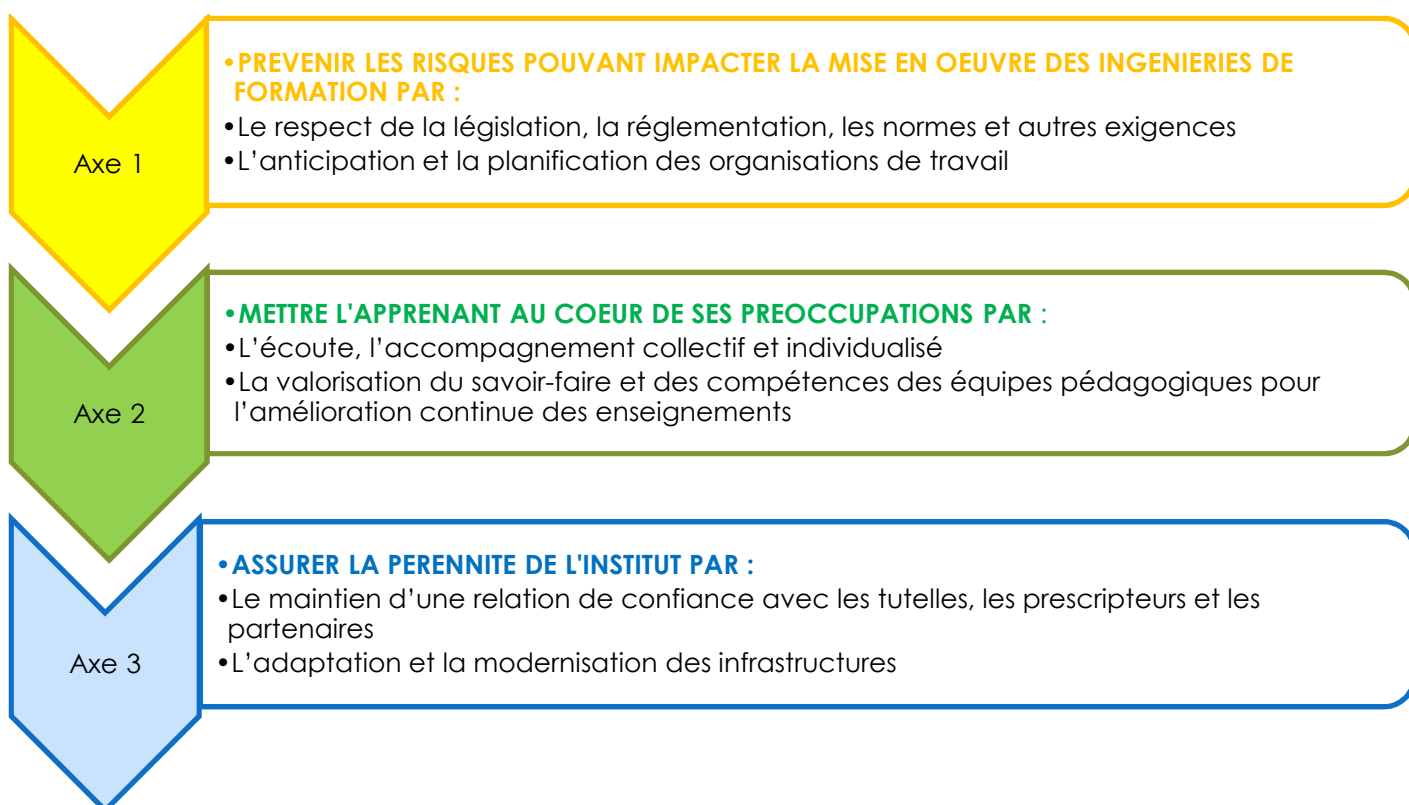
Le respect des exigences de la norme contribue à l'évaluation de la satisfaction des parties intéressées, à la mise à disposition des ressources, l'amélioration du système et la conformité face aux exigences.

La direction communique sa mission, sa vision, sa stratégie, sa politique et les processus à tous afin :

- d'établir une culture de la transparence, de confiance et d'intégrité;
- de favoriser l'engagement dans le dispositif de la qualité;
- d'inspirer, encourager et reconnaître la contribution et les compétences du personnel.

### 3.3 LA POLITIQUE QUALITE

Elle formalise l'engagement de la direction. C'est un outil de communication des axes managériaux qui déterminent les choix des orientations stratégiques et opérationnelles de l'Institut.



Elle s'inscrit dans les valeurs :

- du projet pédagogique de l'Institut
- de l'Association Hospitalière Sainte-Marie



Depuis 2001, l'Institut de Formation est impliqué dans une démarche volontaire de mise en œuvre du système de management de la qualité.

Face aux défis des changements à venir, la direction de l'IFPS s'engage à :

**Prévenir les risques pouvant impacter la mise en œuvre des ingénieries de formation par :**

- Le respect de la législation, la réglementation, les normes et autres exigences
- L'anticipation et la planification des organisations de travail

**Mettre l'apprenant au cœur de ses préoccupations par :**

- L'écoute, l'accompagnement collectif et individualisé
- La valorisation du savoir-faire et des compétences des équipes pédagogiques pour l'amélioration continue des enseignements

**Assurer la pérennité de l'institut par :**

- Le maintien d'une relation de confiance avec les tutelles, les prescripteurs et les partenaires
- L'adaptation et la modernisation des infrastructures

La politique Qualité s'inscrit dans :

- Les valeurs du projet pédagogique de l'Institut :

**Humanité, Honnêteté, Respect, Responsabilité, Solidarité, Engagement**

- Les valeurs de l'association Hospitalière Sainte-Marie

**Respect-Dignité, Autonomie, Innovation-Anticipation, Compétences, Bienveillance**

C'est à nous tous de mobiliser notre créativité au service d'initiatives qui nous permettront de réussir les enjeux de l'avenir parce que

**« [...] au-delà de nos titres et de nos positions hiérarchiques, au-delà de notre savoir et de notre pouvoir, nous sommes des hommes embarqués ensemble dans une même aventure et sur le même bateau. » A. Minkowski<sup>3</sup>**

---

<sup>3</sup> Professeur né le 05/12/1915 à Paris – mort le 07/05/2004 à Paris. Pédiatre français. Un des fondateurs de la néonatalogie.



### 3.4 LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

La cartographie des processus est une représentation générale et synthétique de l'organisation des pôles d'activités de l'Institut, de la place des parties prenantes et des acteurs dans le système.

Un processus est un ensemble d'activités corrélées ou interactives schématisant les étapes d'une activité.

Il existe 3 grands types de processus :

#### 1. GOUVERNANCE

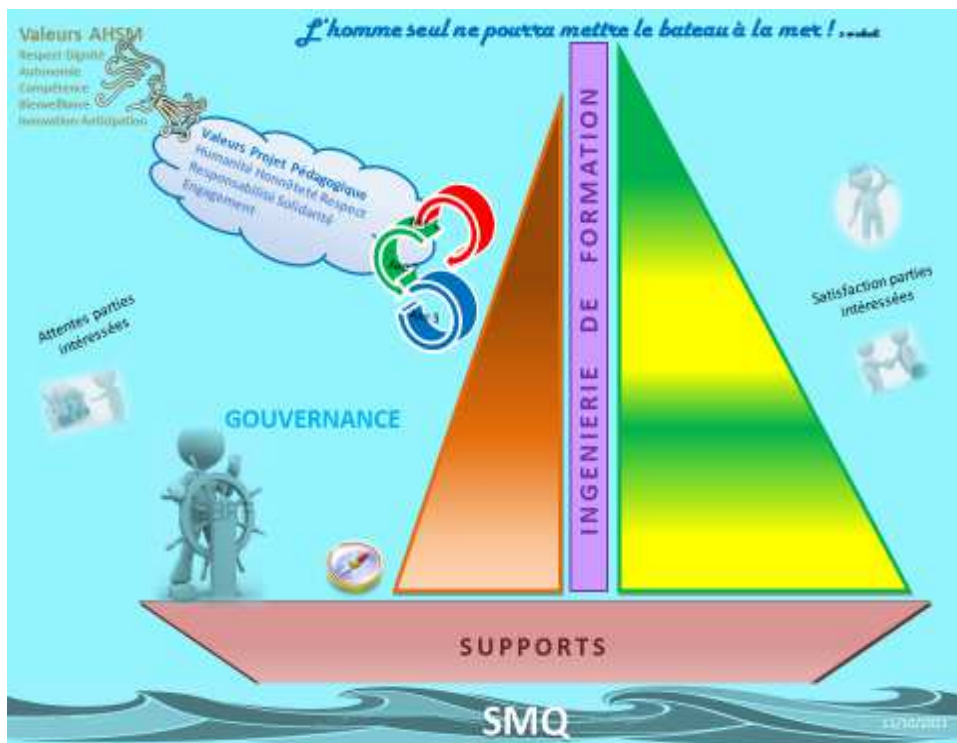
- organisation,
- communication,
- management des ressources humaines et financières,
- SMQ

#### 2. INGENIERIE DE FORMATION

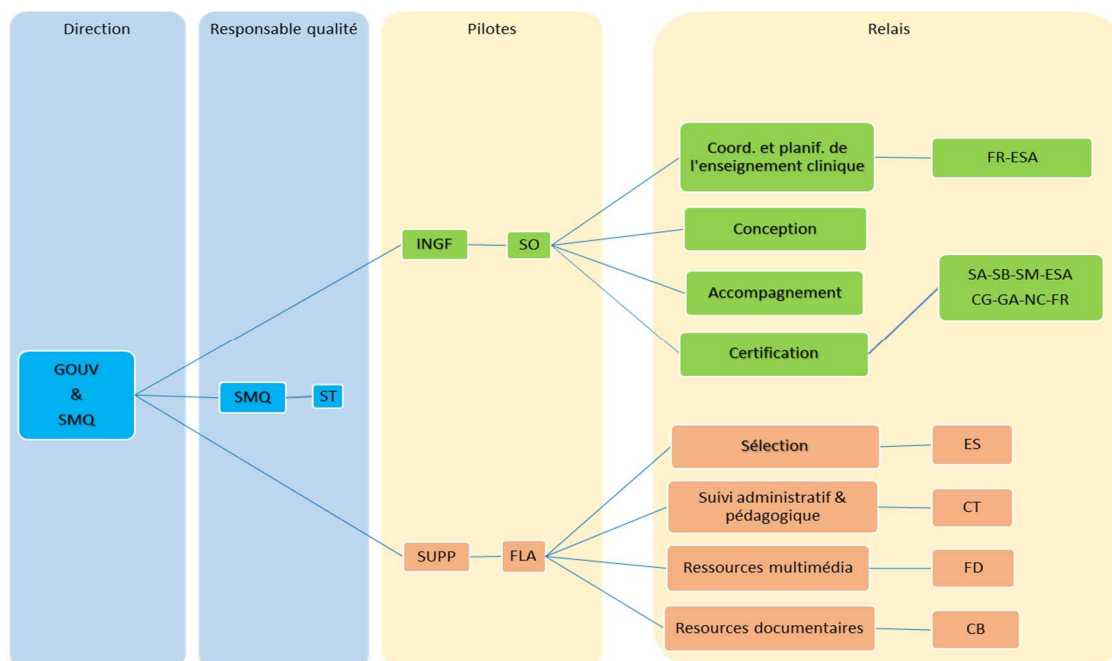
- comprenant :
- conception
  - coord. et planif. de l'enseignement clinique
  - accompagnement
  - certification

#### 3. SUPPORTS

- sélection,
- suivi dossier administratif & suivi dossier pédagogique,
- ressources multimédia
- ressources documentaires



Chacun des 3 processus est sous la responsabilité d'un « pilote » qui conduit en équipe (à l'aide des relais qualité) les activités opérationnelles et s'assure du respect de l'application des procédures.





## 4 LE CONTEXTE EVOLUTIF

L'Institut de formation est soumis comme toutes les organisations à l'évolution de la société, aux contraintes budgétaires, réglementaires et aux attentes des publics en formation.

Face aux défis d'un contexte en perpétuelle mouvance, le système de management de la qualité est une aide, un support à l'analyse des faiblesses –des forces –des risques et des opportunités auxquels doit faire face notre Institut.

### 4.1 LES FAIBLESSES ET LES FORCES DE L'INSTITUT

<p><b>Les faiblesses</b></p> <p><b>Ce sur quoi nous devons travailler</b></p>			<p><b>Les forces</b></p> <p><b>Ce sur quoi nous pouvons nous appuyer</b></p>
<p>Eloignement des pôles universitaires</p> <p>Absence de tuilage entre les deux directions successives</p> <p>Difficultés de recrutement et de suppléance</p>			<p>Institut à taille humaine avec équipes pluri-professionnelles</p> <p>Compétences et expériences professionnelles des équipes</p> <p>Connaissance fonctionnement et organisation de l'IFPS par la nouvelle direction</p>
<p>Baisse des dotations de fonctionnement et des produits</p> <p>Désengagement des candidats / prise en charge financière</p> <p>Eloignement des services sociaux universitaires</p> <p>Conditions de déplacement liées au territoire</p>			<p>Gestion budgétaire saine</p> <p>Communication – Positionnement direction /externe</p> <p>Projet pédagogique orienté sur l'accompagnement</p> <p>Politique des stages</p>
<p>Le niveau de compétences / numérique</p> <p>Sous-exploitation des outils</p> <p>Aléas de la connexion internet (réseau insuffisant)</p> <p>Equipements pédagogiques onéreux</p>			<p>Confort de l'environnement de travail et qualité des équipements</p> <p>Accompagnement des équipes par les prestataires</p> <p>Responsable des enseignements numériques formé (Master en e-enseignement)</p>
<p>Les changements règlementaires à venir</p> <p>Les différences de fonctionnement des 3 instituts AHSM</p> <p>Les différences de critères ISO-Qualiopi</p>			<p>Adaptabilité –Disponibilité-Engagement et implication du personnel</p> <p>Renouvellement des agréments</p> <p>Démarche qualité et certifications</p>

## 4.2 LES RISQUES ET LES OPPORTUNITES PRESENTS ET A VENIR

<p><b>Les risques</b></p> <p><b>Ce sur quoi nous devons être vigilant</b></p> 	<p><b>Les opportunités</b></p> <p><b>Ce sur quoi nous devons « miser »</b></p> 
<p>Perte de compétences</p> <p>Désorganisation</p> <p>Rupture dans la prise de décisions et l'avancement des projets</p>	<p>Valorisation de l'engagement des équipes de l'Institut</p> <p>Formation des équipes</p> <p>Recrutement de nouvelles compétences</p> <p>Travail en équipe à l'amélioration et la simplification de nos organisations</p> <p>Réflexion / suppléances</p>
<p>Perte d'attractivité des métiers de santé</p> <p>Baisse des inscriptions et des quotas</p>	<p>Participation aux actions de communication (forum, portes-ouvertes...)</p> <p>Regroupement des visites de stage</p>
<p>Baisse du taux d'investissement</p> <p>Indisponibilité des ressources RH et des infrastructures</p> <p>Retard d'innovation pédagogique</p> <p>Gaspillage des ressources</p>	<p>Accroissement des actions de formations qualifiantes et des formations concourant aux développement de compétences</p> <p>Développement d'axes de formation innovants</p> <p>Réponse aux appels à projet</p> <p>Réflexion / maîtrise de la consommation énergétique et du tri interne IFPS</p>
<p>Manque de réactivité / changements</p> <p>Non-respect de la réglementation</p> <p>Non renouvellement des certifications</p>	<p>Souhait de la direction d'adaptation et d'harmonisation ISO / Qualiopi</p> <p>Audits</p>

**« En plein cœur de toute difficulté se cache une opportunité »**

Albert Einstein

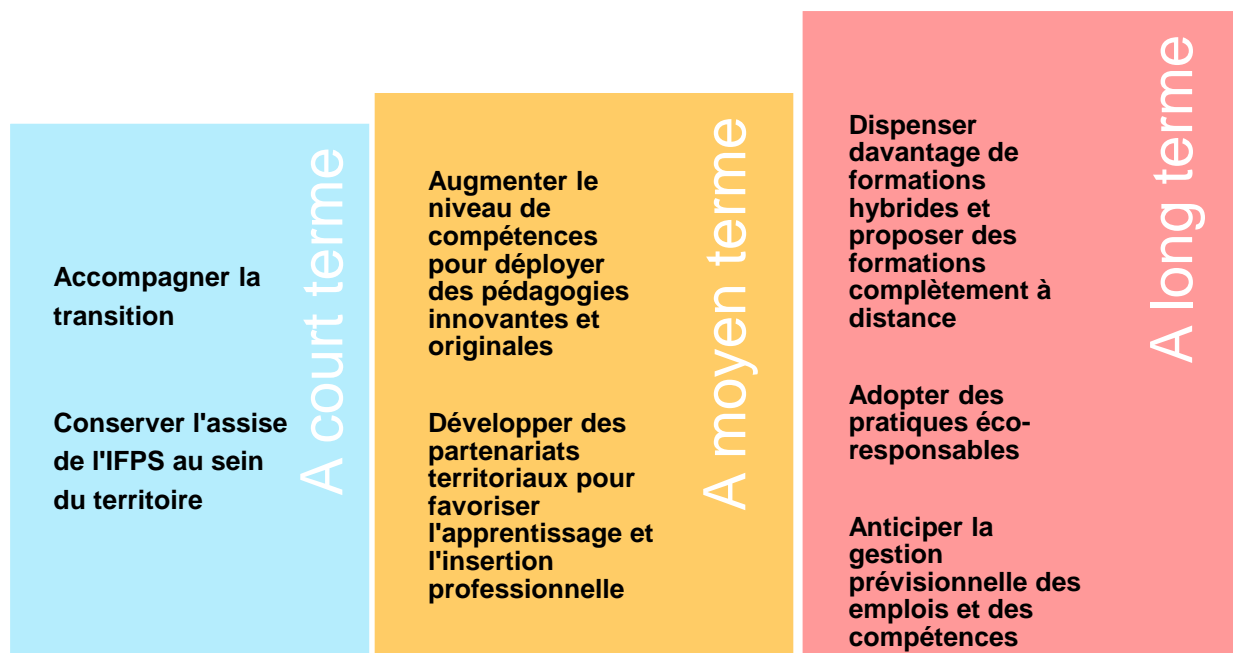
## 5 LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES

Pérenniser l'Institut de formation implique d'avoir de l'ambition pour faire face aux menaces, saisir les opportunités et s'adapter au changement.

Nos ambitions pour l'IFPS :

- ☞ Pôle de formation sanitaire et social innovant
- ☞ Inscription dans l'ère du numérique
- ☞ Développement d'un département de formation continue / besoins du territoire
- ☞ Maintien de la démarche de certification
- ☞ Réponse aux nouvelles exigences de certification / arrêté du 06 juin 2019

Les axes stratégiques pour mener à bien notre objectif :



## 6 CONCLUSION

La démarche qualité est certes contraignante :

- ☞ Elle oblige à structurer nos organisations
- ☞ Elle exige la traçabilité
- ☞ Elle impose l'auto-évaluation et l'évaluation

Mais elle développe aussi des compétences :

- ☞ L'auto-évaluation
- ☞ L'analyse des contextes dans lequel nous évoluons
- ☞ L'élaboration d'une vision stratégique pour l'avenir de notre Institut

La démarche qualité est un outil au service des organisations, de leur développement et de leur communication.

Coluche a dit « Les portes de l'avenir sont ouvertes à ceux qui savent les pousser »

A l'heure où les démarches de certification apparaissent comme des exigences réglementaires dans les arrêtés relatifs aux dispositifs de formation, dans les attendus des renouvellements d'agrément, nous sommes fiers et reconnaissants du travail initié en 1998 par l'équipe de l'IFSI de Privas, ils nous ont ouvert la voie et facilité le chemin.

Il est maintenant de notre responsabilité de pousser de nouvelles portes pour l'avenir de l'IFPS.

Niveau de criticité du document	3	Date de prochaine révision	14/09/2022
---------------------------------	---	----------------------------	------------