



Manuel QUALIOPI

Référence PP-POL
Version 03
Date de diffusion : 30/10/2024
Année de révision : 2028

Rédigé par : F. Bordet, coordinatrice pédagogique, V. Brévost-Mallet, formatrice

Approuvé par : L Theveneau Directeur

Validé par : F. Bordet, coordinatrice pédagogique

Manuel Qualité QUALIOPI de l'institut de formation IFSI/ IFAS du Bugey

Annexe au manuel qualité de l'institut du Bugey

Table des matières

Manuel Qualité QUALIOPI de l'institut de formation IFSI / IFAS du Bugey.....	1
Partie 1 Introduction	4
Partie 2 Contexte.....	4
Partie 3 Le référentiel : version 9 du 8 janvier 2024.....	4
Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.....	4
Critère 1.1.....	4
Critère 1.2.....	5
Critère 1.3.....	5
Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.....	6
Critère 2.4.....	6
Critère 2.5.....	6
Critère 2.6.....	7
Critère 2.7.....	7
Critère 2.8.....	8
Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	8
Critère 3.9.....	8
Critère 3.10.....	9
Critère 3.11.....	10
Critère 3.12.....	11
Critère 3.13.....	11
Critère 3.14.....	12
Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.....	13
Critère 4.17.....	13
Critère 4.18.....	14
Critère 4.19.....	15
Pour les formations diplômantes :.....	15
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.....	16
Critère 5.21.....	16
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.....	17
Critère 6.23.....	17

Critère 6.24.....	17
Critère 6.25.....	18
Critère 6.26.....	18
Critère 6.27.....	19
Critère 6.28.....	19
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.....	20
Critère 7.30.....	20
Critère 7.32.....	21

Partie 1 Introduction

Le présent document a pour objectif d'expliquer le fonctionnement de l'IFSI /IFAS du Bugey au regard du référentiel national qualité, mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du Travail

Ce manuel est à vocation :

- Interne : il résume les règles à appliquer à l'Institut de formation du Bugey
- Externe : il explique comment l'institut répond aux critères et indicateurs du référentiel QUALIOPI

Mis à jour à partir du guide de lecture V9 du 8 janvier 2024, il concerne les 32 indicateurs du référentiel. Il est actualisé si besoin, après publication d'une nouvelle version du guide.

Partie 2 Contexte

L'Institut de Formation s'intègre dans une politique de santé au service des usagers : il est un centre de formation qui propose 2 formations diplômantes AS et IDE mais aussi des formations continues « catalogues » telles que tutorat, plaies et cicatrisation, accompagnement VAE AS etc.... A ce jour, l'IFSI/IFAS ne conduit pas de formations continues « à la carte ».

La formation AS peut être suivie par la voie de l'apprentissage depuis septembre 2022, par conventionnement avec le centre de formation par apprentissage IFIR.

Le contexte est décrit précisément dans le manuel qualité auquel est annexé le manuel QUALIOPI.

Le certificat Qualiopi n°2021/97066.1 délivré par AFNOR en date du 6 décembre 2021 pour les catégories « *Actions de formation et Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience* » couvre l'intégralité de l'offre de formation de l'institut du BUGEY, hormis la formation AS par apprentissage, certifiée par ailleurs par l'intermédiaire de l'IFIR, CFA de rattachement.

L'audit de surveillance qui a eu lieu le 5 juillet 2023 a confirmé la qualité des formations dispensées et par conséquent la certification obtenue en 2021.

L'audit de renouvellement est prévu sur une durée de 2 jours et demi du 20 au 22 novembre 2024.

La préparation des audits et la démarche qualité d'amélioration continue sont pilotés par la direction, en collaboration avec les référents qualités. L'ensemble de l'équipe administrative et pédagogique est également fortement impliqué dans cette démarche.

Partie 3 Le référentiel : version 9 du 8 janvier 2024

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

Critère 1.1

Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées

Pour les formations certifiantes / Diplômantes (IFAS/ IFSI)

Sur le site de l'institut, les fiches formations sont disponibles dans les onglets formation AS et formation IDE. Elles indiquent le libellé exact de la certification, le code RNCP, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification. Elles indiquent également toutes les informations nécessaires à l'élaboration d'un projet de formation, à savoir, les quotas, informations pratiques, modalités de sélection, tarifs, durée, objectifs pédagogiques, prérequis, contenus et compétences à acquérir, méthodes pédagogiques, intervenants possibles, modalités d'évaluation à l'IFSI et en stage, passerelles, débouchés professionnels et emplois possibles, possibilités de poursuites d'études, satisfaction des apprenants, taux d'obtention du diplôme et taux d'employabilité, personnes contact et accueil des apprenants en situation de handicap.

Pour les formations continues

Sur le site de l'institut la brochure des formations continues est téléchargeable. Elle indique pour chaque offre de formation les publics concernés et prérequis, le nombre de participants par session, les durées, dates et lieux, les tarifs, dates limites d'inscription et personnes contact. Pour chaque formation, sont présentés les objectifs pédagogiques, contenus, méthodes d'apprentissage et d'évaluation, intervenants participants et type d'attestation. Une fiche d'inscription est également à disposition, comprenant des informations relatives à la personne présentant un handicap.

Pour la VAE

Sur le site de l'institut, un document synthétisant le processus VAE global est présent. Des liens vers les services concernés permettent aux personnes d'obtenir tous les renseignements complémentaires nécessaires. L'ensemble de la prestation proposée par l'institut y est communiqué, dont les conditions de financement.

Toutes ces fiches sont actualisées et mises à jour annuellement.

Pour les personnes en situation de handicap :

Un onglet « Handicap » informe les personnes sur la politique institutionnelle, l'accessibilité du bâtiment et toutes les mesures d'accompagnement et d'aménagements proposées.

Les coordonnées du référent handicap de l'institut sont notées pour toute demande de renseignement

Un lien avec l'Université Lyon 1 est présent pour les étudiants en soins infirmiers, des ressources complémentaires sont également disponibles.

Critère 1.2

Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis

Pour les formations diplômantes :

pour chaque formation, un onglet intitulé « Indicateurs de résultats » donne accès au taux de réussite aux diplômes, le taux de satisfaction des apprenants, le taux d'employabilité avec taux de retour et taux d'abandons et d'interruption sont communiqués sur le site de l'institut pour chaque formation
Ces informations sont diffusées pour chaque catégorie de formation

Pour les formations FC :

Les taux de satisfaction et de réussite sont indiqués pour chacune des formations continues dispensées

Pour la VAE

Le nombre de candidats accompagnés, le taux d'atteinte des objectifs ainsi que le taux de satisfaction des apprenants sont communiqués sur le site dans la partie réservée à la VAE.

La mise à jour annuelle des indicateurs de résultats est effectuée une fois par an à l'issue de chaque année scolaire.

Critère 1.3

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

Pour les formations diplômantes

Le taux de certification est indiqué sur le site (cf 1.2)

Les possibilités de passerelles, de valider un ou des blocs de compétences ainsi que les débouchés sont indiqués dans les fiches formation, un lien avec chaque référentiel de formation est présent.

Le pourcentage d'étudiants et élèves diplômés est mis en relation avec le taux d'étudiants et élèves présentés au jury du diplôme d'Etat. Il est comparé / nombre d'étudiants et élèves entrés en formation.

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

Critère 2.4

« Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s). »

Pour les formations diplômantes :

Les besoins des bénéficiaires / stagiaires sont induits par les référentiels infirmier et AS

La sélection est faite via Parcoursup (formation infirmière) ou via un dossier de sélection (si FPC ou AS)

Une sélection a lieu sur la base du référentiel. Les attendus de sélection sont définis par le référentiel et sont contrôlés (cf. feuille de notation). Le déroulé des sélections explique les modalités

Le dossier d'inscription est disponible (pendant la période d'inscription) sur le site internet de l'institut

Si un financement employeur /OPCO, etc... existe, un échange, suivi d'un devis est fait par l'IFSI/IFAS. Puis une convention de formation est signée.

Des tests de positionnements sont réalisés en début d'année afin de proposer un accompagnement individualisé des apprenants au plus près de leurs besoins.

Cas particulier des candidats en situation de handicap :

Le dossier d'inscription demande aux futurs apprenants en situation de handicap de se signifier et de formuler précisément leur demande (aménagement de formation)

Cette demande est analysée par la direction puis présentée à la section compétente pour le traitement des situations individuelles des étudiants et élèves, conformément à l'article 4.1 de l'arrêté du 31 juillet 2009 modifié relatif au Diplôme d'état d'infirmier.

Un référent handicap formé accompagne les apprenants en situation de handicap en fonction de leurs besoins, conformément à la procédure de saisine du référent handicap de l'institut et dans le respect de sa fiche mission. Un dispositif d'accompagnement des apprenants présentant des troubles de l'apprentissage est mis en œuvre depuis septembre 2023.

Pour les Formations continues

Une fiche d'inscription avec une date limite d'inscription est disponible sur le site internet

Un devis est signé et une convention est faite avec chaque employeur pour chaque candidat ;

Des tests de positionnement sont réalisés au tout début de chaque prestation, ceci afin d'adapter les contenus aux besoins du groupe.

Pour la VAE

Les modalités sont identiques à la FC.

La convention indique l'échéancier avec les modalités (individuelles et collectives). Un devis individuel est établi suite à un entretien individuel d'étude des besoins d'accompagnement.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant une formation continue catalogue : les candidats en situation de handicap sont invités à se signifier et à exprimer leur besoin sur la fiche d'inscription. Une analyse est ensuite faite par l'IFSI/IFAS et le référent handicap peut être saisi

Critère 2.5

« Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation. »

Pour les formations diplômantes :

Les objectifs sont définis par les référentiels de formation infirmier et AS

La convention renvoie au référentiel qui indique les objectifs pour les étudiants et élèves en formation professionnelle continue

Ces objectifs sont déclinés sur les projets de formation, maquettes d'UE, modules, et compétences mais également sur les dossiers de stage remis aux apprenants avant chaque mise en stage.

Ils sont cohérents et conformes aux objectifs présents dans les fiches RNCP IDE et AS.

Pour la formation continue :

Les objectifs sont indiqués dans le devis / convention et dans le catalogue des formations continues

La validation de la convention vaut pour acceptation

Dans la convention, sont indiquées les dates de formation et les durées

Pour la VAE :

Idem FC

Le support diaporama présenté en début de formation formalise les engagements respectifs des bénéficiaires et des formateurs.

Critère 2.6

Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

Pour la formation diplômante

Les maquettes font le lien entre les objectifs du référentiel, les compétences, les objectifs institutionnels et les Unités d'Enseignement ou modules etc.... les contenus des prestations d'enseignement répondent aux objectifs des fiches RNCP

Pour la formation continue

Le sous processus « formation continue » explique les modalités de mise en œuvre de la prestation. Les contenus des enseignements correspondent aux objectifs énoncés dans le catalogue des FC.

Pour la VAE

Le déroulé est communiqué dans la convention et est discuté lors de la première séance.

Le programme de formation explique l'ensemble du déroulement de l'accompagnement.

Le contenu de l'accompagnement correspond à la fiche RNCP (cf rédaction du livret 2, utilisation des supports adaptés, mobilisation des supports de formation de la DREETS)

Les supports pédagogiques sont adaptés aux personnes en situation de handicap (diaporama, sujets d'évaluation, photocopies agrandies).

Critère 2.7

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

Pour la formation diplômante

L'agrément de la Région ARA qui autorise l'institut de formation à dispenser les formations AS et IDE est renouvelable tous les 5 ans. Il a été renouvelé en 2022.

Les maquettes d'UE ou de modules et les projets de formation font le lien entre le contenu de la formation et le référentiel de compétences. La politique de stage comprend les obligations du référentiel en termes d'intitulés obligatoires de stages.

L'institut est également habilité par la DREETS pour l'accompagnement à la VAE AS. Les formateurs s'appuient sur le référentiel de formation ainsi que les référentiels d'activités et de compétences AS en vigueur et le livret 2 pour accompagner les candidats dans la rédaction de leur expérience de faisant fonction d'AS. Ils s'appuient également sur les supports utilisés par les membres des jurys VAE AS puisqu'ils participent eux-mêmes à certains de ces jurys.

Critère 2.8

Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation

Pour les formations diplômantes

Les arrêtés de formation décrivent les pré-requis (ex baccalauréat, temps de cotisation régime de protection sociale) Et les conditions d'accès (ex possibilités d'équivalence, dispense, allègement selon le parcours antérieur à l'entrée en formation.) . Les critères de sélection s'appuient sur les attendus nationaux précisés dans des arrêtés spécifiques aux formations IDE et AS. L'IFSI/IFAS du Bugey applique ces dispositions.

L'IFSI/IFAS adapte l'accompagnement des apprenants à partir de tests de positionnement réalisés en début de formation : français, mathématiques et informatique à l'IFSI et français et informatique à l'IFAS.

L'IFSI IFAS tient compte de l'expérience antérieure des apprenants pour la mise en œuvre d'un accompagnement individualisé, tant pour la formation théorique que clinique. Un suivi pédagogique de début de formation est organisé pour les formations diplômantes.

Une procédure définit l'organisation et le déroulement des suivis pédagogiques individuels des apprenants en formation diplômante.

Pour la formation continue

Dans la brochure FC sont indiqués les prérequis. Ces prérequis sont vérifiés. Le premier jour de la formation, les besoins et attentes des participants sont recueillis afin d'adapter les contenus si besoin

Une procédure définissant les modalités de réalisation et exploitation des temps de positionnement à l'entrée en formation est présente.

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Critère 3.9

Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.

Les conditions générales de vente sont disponibles sur le site internet.

L'IFSI/IFAS d'Hauteville est reconnu comme établissement recevant du public ERP

Une convention, garantissant l'acceptation des modalités de la formation est signée par toutes les parties (2 ou 3 parties intéressées).

Pour les formations diplômantes

Un règlement intérieur (RI) existe par formation et définit les droits et devoirs de chacun.

Lors de la présentation de l'année, par formation, un projet d'année est communiqué. Ce projet d'année renvoie au projet pédagogique qui explique les responsabilités et fonctions des encadrants et présente le centre de formation

Dans le dossier d'inscription sont indiquées les dates et heures de rentrée, les modalités d'accès aux différents services tels que logement, restauration.....

L'emploi du temps de la première semaine de formation AS/IDE est fourni le jour de la rentrée pour les nouveaux entrants. Ensuite, un planning prévisionnel est transmis par mail 15 j avant puis mis à disposition de manière définitive sur la plateforme et sur le tableau d'affichage de l'institut la semaine précédente.

Lors de la rentrée le déroulé et l'organisation de l'année, comprenant la planification de l'alternance de l'année, est présenté par les formateurs coordonnateurs d'année puis le projet d'année est mis à disposition sur la plateforme universitaire

Les missions du référent handicap ainsi que les modalités d'accompagnement et d'aménagements possibles sont présentées la première semaine de formation.

Pour les formations catalogues (dont VAE)

Un règlement intérieur (RI) existe et définit les droits et devoirs de chacun. Il est envoyé aux participants en amont de la formation pour approbation avec signature le premier jour de la formation

Un courrier est envoyé aux participants pour leur indiquer la date de début de formation.

La plaquette est communiquée (ou recommuniquée) le premier jour de la formation. Cette plaquette indique les rôles et responsabilités des personnes dispensant la formation

Le premier jour de la formation, le déroulé et les contenus sont explicités

Pour toutes les formations, les périphériques à la formation (restauration, accès, etc...) sont indiqués sur les règlements intérieurs

Pour les apprenants mineurs, la signature des responsables légaux est demandée

Pour la VAE :

Le premier jour, les modalités d'accompagnement sont définies (accompagnateur, modalités, calendrier, etc....) en fonction des besoins de chacun. Un entretien préalable avec l'accompagnateur est possible pour expliquer le processus VAE.

Les agents de l'institut s'appuient sur une procédure d'accès aux ressources institutionnelles pour la mise en œuvre. Par ailleurs, une procédure d'assistance technique et pédagogique pour la formation à distance est présente ; les apprenants et les formateurs s'y réfèrent en cas de dysfonctionnement.

Critère 3.10

Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires

Comme évoqué dans les paragraphes plus hauts, L'IFSI/IFAS communique à différents niveaux pour informer les personnes en situation de handicap des possibilités d'adaptation. Une fiche mission et une procédure de saisine du référent handicap existent. A la rentrée scolaire, tous les apprenants sont informés des possibilités d'aménagement de formation lors d'un temps dédié.

Pour les formations diplômantes

L'accompagnement est défini par le référentiel.

La procédure aménagement de l'institut définit les possibilités d'adaptation.

Les éventuels allègements ou dispenses sont expliqués par l'arrêté de formation AS et possibles pour la formation IFSI après demande et décision de la section compétente. Les aménagements et dispenses sont ensuite appliquées par l'IFSI/IFAS.

Comme évoqué en 3.9 le déroulé des formations définissant les temps de formation à l'institut et en stage ainsi que les emplois du temps sont communiqués.

Quatre suivis pédagogiques formalisés sont organisés pour les étudiants en soins infirmiers de 1^{ère} et 2^{ème} année et les élèves aides-soignants. Les étudiants de 3^{ème} année bénéficient de 3 temps de suivis pédagogiques formalisés et un temps de bilan en fin de formation. Des temps supplémentaires sont définis selon les besoins de l'étudiant et/ou du formateur référent pédagogique.

Pour la partie formation clinique

Les conventions de stages (tripartites) définissent le cadre et responsabilités de chaque partie.

Un portfolio et un dossier de stage font le lien entre l'IFSI/IFAS, les apprenants et les partenaires de stage. Dans ces documents sont définis les objectifs institutionnels et individuels. Certains éléments du portfolio sont complétés par les professionnels encadrants (bilan intermédiaire), les bilans de fin de stage sont réalisés sur un document spécifique.

Des temps de préparation et d'exploitation du stage (échange, médiations, analyse de situations) existent pour chaque formation diplômante en amont et après chaque stage

Des visites de stage sont organisées une fois par année de formation, elles ont pour objectifs d'accompagner les étudiants et élèves dans leur apprentissage du raisonnement clinique.

Des visites supplémentaires peuvent avoir lieu à la demande des partenaires de stage, du formateur référent pédagogique ou de l'apprenant, selon les besoins de chacun.

Les stages non validés pour insuffisance de compétences font l'objet d'un stage de rattrapage au cours duquel est réalisé un suivi rapproché de l'apprenant, conformément à la procédure en lien.

Pour les formations continues catalogues

Les prérequis définissent les obligations pour entrer en formation. Ces pré requis sont vérifiés.

Des conventions sont signées avec l'employeur

La procédure formation continue définit le cadre de la formation et les adaptations

Pour la VAE :

En fonction de la recevabilité, l'IFAS propose soit un accompagnement de 24h00, soit un accompagnement à la carte (sur devis)

La durée de l'accompagnement est définie suite à un entretien individuel entre le candidat et le formateur accompagnateur. Cet entretien a pour objectif de définir les besoins du candidat.

Un devis et une convention sont ensuite élaborés. Après signature, un déroulé individualisé est proposé.

Critère 3.11

Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation

. Pour les formations diplômantes

Les modalités d'évaluation sont définies par le référentiel. L'IFSI/IFAS respecte ces modalités réglementaires. La procédure évaluation IFSI /IFAS, définit les modalités de préparation, de mise en œuvre et de correction des évaluations. Des instances spécifiques à chaque formation attribuent ou non les ECTS semestriels (IFSI) ou les compétences requises (IFAS).

Pour les formations catalogues

L'atteinte des objectifs est évaluée par l'intermédiaire d'un quizz de fin de formation et/ou autre outil d'évaluation, tel que défini dans chaque fiche de formation. Une attestation d'atteinte des objectifs est ensuite délivrée si le candidat a acquis le niveau minimal attendu.

Pour la VAE

Des séances collectives et/ou individuelles sont définies.

En amont de l'accompagnement à la description des situations professionnelles des candidats, le livret 2 et les référentiels de compétences et d'activités aides-soignantes sont présentés et explicités.

Lors de séances suivantes au cours desquelles l'accompagnateur aide à la verbalisation et la description de l'expérience des candidats, le lien avec les compétences de l'aide-soignant est réalisé.

Un dossier de suivi existe montrant l'évolution du candidat tout au long de l'accompagnement : Le candidat possède un tableau de bord des heures d'accompagnement comprenant les dates et objectifs de chaque séance. A l'issue de chacune d'entre elles, il note des préconisations de travail intersession à réaliser. Le formateur assure le suivi du parcours de chacun par un outil similaire.

A l'issue de l'accompagnement, le formateur réalise une attestation d'atteinte des objectifs en termes d'acquisition d'une méthode de description et d'analyse de situations, de rédaction du livret 2 et de préparation à l'oral du jury.

Cet accompagnement étant suivi d'un jury de certification visant l'obtention d'un diplôme d'Etat, il n'est pas envisageable d'évaluer en amont du jury l'acquisition des compétences AS .

Critère 3.12

Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours

Pour les formations diplômantes

Une procédure abandon/ interruption de formation et une procédure prévention du décrochage existent, elles définissent clairement les modalités et acteurs concernés. La qualité de vie des apprenants au sein de l'institut et au cours de leur formation est vivement recherchée. Des dispositifs d'aides existent pour favoriser la santé financière des apprenants.

Un suivi rapproché des absences des apprenants en cours de formation ainsi qu'une pédagogie innovante et favorisant la motivation participent également à la prévention du décrochage.

Pour les formations catalogues

Les procédures citées ci-dessus s'appliquent également aux formations supérieures à 14H,

Pour les autres formations dont la durée maximale est de 6 jours, des points informels sont organisés tout au long de la formation

Pour la VAE

A chaque séance, l'accompagnant (qui est sensibilisé via la formation « accompagnateur VAE ») identifie toute démotivation et traite les situations de manière individuelle

Par ailleurs, les ateliers collectifs organisés permettent aussi de l'entraide et maintiennent la motivation

Un temps de préparation au jury VAE en simulation vise à encourager la motivation à poursuivre

Critère 3.13

Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

Pour les formations diplômantes :

Les formations diplômantes sont construites et dispensées selon les objectifs des référentiels de formation. Les maquettes d'UE et de modules précisent ces objectifs

Lors de stage ou de période d'alternance comme vu en 3.10, les objectifs institutionnels sont définis.

Un portfolio et un dossier de stage font le lien entre l'IFSI/IFAS, les apprenants et les partenaires de stage. Dans ces documents sont définis les objectifs institutionnels et individuels. Certains éléments du portfolio sont complétés par les professionnels encadrants (bilan intermédiaire), les bilans de fin de stage sont réalisés sur un document spécifique.

Les visites de stage qui ont lieu à la demande des partenaires de stage, du formateur référent pédagogique ou de l'apprenant, font l'objet d'un compte rendu écrit sur le logiciel de gestion de la formation, dans les dossiers des étudiants et élèves concernés.

Pour les formations catalogue, il n'y a pas d'alternance et donc pas de stage

Critère 3.14

Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté

L'institut de formation tient compte des priorités nationales et propose des activités en lien avec la citoyenneté et le respect de chacun au sein de la société. Ainsi, il collabore avec différents organismes et associations en faveur de l'inclusion de la personne en situation de handicap, sensibilise les apprenants à l'égalité hommes/femmes et à la prévention du harcèlement sexuel et de la violence faite aux femmes.

Critère 3.16

Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

Pour les formations diplômantes

L'IFSI/IFAS respecte les obligations des référentiels et toutes les évaluations prévues ont lieu, conformément à la procédure d'évaluation de l'institut, au planning prévisionnel des évaluations de l'année et au dispositif CAC inter instituts du GHT.

Pour l'IFSI

Concernant les stages, les formateurs référents pédagogiques analysent les résultats semestriels des étudiants pour réaliser une fiche de synthèse de stage, conformément à la procédure de réalisation des fiches de synthèse de stage.

Concernant les résultats théoriques, ils réalisent un état des lieux des résultats des évaluations du semestre.

La Commission d'Attribution des Crédits qui se réunit chaque fin de semestre (sauf le 6) étudie les résultats des étudiants pour attribuer ou non les ECTS des évaluations des UE et des stages, du semestre 1 au semestre 5, en tenant compte de la présentation et avis des formateurs référents pédagogiques.

Les étudiants sont formés progressivement à la préparation des thérapeutiques médicamenteuses, conformément au projet pédagogique de l'IFSI. En fin de semestre 5, les formateurs référents de ces unités d'enseignements s'assurent lors de la dernière évaluation normative des compétences des étudiants : toute erreur quelle qu'elle soit conduit à une non validation et par conséquent, à une non présentation au jury du diplôme d'Etat pour les étudiants encore en situation d'échec à la session de rattrapage.

Ces informations sont consignées dans le logiciel de gestion de scolarité électronique et dans le dossier de scolarité (communicable aux apprenants en fin d'année et en fin de formation).

A partir des fiches de synthèse DE fournies par la DREETS, le directeur et l'équipe pédagogique de l'IFSI organisent une rencontre pour remplir les éléments requis (ECTS acquis, compétences acquises) conformément à la procédure de réalisation des fiches de synthèse DE. Un tableau récapitulatif des étudiants admis et les dossiers des étudiants ajournés avant jury sont envoyés à la DREETS, en vue du jury final. Ce dernier valide les ECTS du semestre 6 et attribue le diplôme d'Etat en s'appuyant sur les éléments d'appréciation de l'équipe pédagogique. La DREETS est responsable de la diplomation.

Pour l'IFAS

Les évaluations sont construites conformément aux obligations du référentiel. Les élèves ont droit à deux sessions d'évaluation par an par module et/ou bloc de compétences et sont ensuite présentés au jury DEAS.

Les résultats des évaluations théoriques et acquisitions en stage sont consignés dans le logiciel de gestion de scolarité électronique et dans le dossier papier (communicable aux apprenants en fin d'année).

A l'issue de la formation, les formateurs référents pédagogiques complètent un document intitulé « validation de l'acquisition des compétences AS » (annexe VI de l'arrêté du 10 juin 2021) attestant ou non de l'acquisition de chaque bloc de compétences après étude du dossier scolaire complet de chaque élève, tant sur le cursus théorique que clinique.

Une instance appelée Commission de Validation de l'Acquisition des Résultats statue sur les situations de tous les élèves avant passage devant le jury DEAS de la DREETS. Cette commission émet un avis favorable ou défavorable à l'attribution du diplôme d'Etat, en regard de chaque situation pédagogique.

Puis l'IFAS retourne à la DREETS tous les dossiers des élèves en situation d'échec avant jury avec l'avis motivé de la commission. La DREETS est ensuite responsable de la diplomation.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

Critère 4.17

Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...).

L'IFSI/IFAS Hauteville est rattaché au Centre Hospitalier Public d'Hauteville, il utilise les locaux du centre hospitalier.

Un DUERP existe et l'institut participe au Copil du CHPH pour assurer la modification et le suivi du document unique de l'établissement. L'IFSI IFAS est ERP.

Par ailleurs, l'institut est engagé dans une politique de gestion continue des risques liés à la formation et de traitement des événements indésirables déclarés, avec définition de plans d'actions prioritaires selon leur criticité.

Le centre de formation possède :

- Des salles de cours adaptées (vidéo projecteurs, enceintes, PC, horloge, tableau, etc...)
- 1 amphi de 110 places
- Des salles de TP
- Une salle de simulation
- Un CDI
- 1 salle informatique avec accès wifi
- Une plateforme universitaire (Claroline)
- Des bureaux des formateurs (individuels)
- 1 bureau BDE
- Une salle de restauration est disponible (micro-onde, frigo, distributaire)
- Des locaux techniques
- Un parking avec places handicapés
- 1 ascenseur
- Etc..

De nombreuses ressources sont mises à disposition des apprenants : ressources documentaires, numériques, tutoriels de travail, licences pour logiciel de simulation virtuelle, salle de simulation en santé, dispositif de fracture numérique avec prêt possible d'ordinateur, service de santé universitaire...Chaque année, la direction

élabore un plan d'investissement qui permet l'achat de matériel pédagogique, bureautique ou autre en fonction des besoins .

Pour les personnels permanents l'IFSI/IFAS tient à jour des dossiers salariés avec CV les formations etc..

Pour les intervenants extérieurs : un courrier officiel (signé par la direction) de confirmation d'intervention est envoyé par le secrétariat de l'IFSI avec un document de contractualisation et un document d'information.

Ce courrier synthétise les entretiens préalables avec le formateur et indique les dates, heures, modalités pédagogiques, CM/TD, etc...

La thématique pour laquelle l'intervenant est sollicité est présente et rattachée à une UE (IFSI), ou un module (bloc de compétences, IFAS) . Pour les formations continues avec ou sans référentiel, seule la thématique est signifiée ;

De plus, une fiche intervention définit le cadre de l'intervention (objectifs, etc..) le courrier y fait référence

L'IFSI/IFAS tient à jour au secrétariat une bibliothèque des intervenants extérieurs avec CV. Sur le serveur commun, une liste des intervenants par thématique est à disposition des formateurs. Cette liste est alimentée au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux professionnels intervenants extérieurs à l'institut.

Un classeur des candidatures spontanées est présent au secrétariat.

Pour la VAE

Les accompagnateurs VAE doivent avoir suivi la formation « accompagnement VAE »

Critère 4.18

Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).

Pour l'équipe interne :

Comme évoqué en 4.17 un dossier pour chaque collaborateur existe

Un organigramme hiérarchique existe et est présent dans le manuel qualité

Deux organigrammes fonctionnels pour les formations diplômantes et pour les formations continues existent dans le manuel qualité.

Des fiches de postes et fiches missions spécifiques existent.

La coordinatrice pédagogique élabore les calendriers de programmation de chaque scolarité et les diffuse à l'ensemble de l'équipe pédagogique et administrative.

Des réunions de coordination d'équipe ont lieu une à deux fois par mois et plus si nécessaire. La préparation de la scolarité à venir fait l'objet de temps de rencontres pour établir les programmations des enseignements et activités pédagogiques. Ceci est complété par deux journées pédagogiques annuelles.

Enfin, des temps mensuels de coordination inter-instituts du GHT sont organisés par le directeur, les coordinatrices pédagogiques et coordinatrices de stage.

Pour les intervenants externes

Ils sont sélectionnés selon des critères qui sont identifiés dans le support courrier intervenant

Comme vu en 4.17 un courrier officiel cadrant les interventions leur est envoyé ainsi qu'un document de contractualisation.

Une procédure de recrutement des nouveaux intervenants existe afin de s'assurer des compétences et de l'expertise requise. Un formateur assiste à la toute première intervention d'un intervenant afin de s'assurer qu'il répond aux objectifs qui lui ont été fixés. Un dispositif de satisfaction des formateurs ayant sollicité les intervenants est également mis en œuvre.

Critère 4.19

Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

Pour les formations diplômantes :

Les supports de cours sont disponibles sur la plateforme universitaire dans les dossiers réservés à cet effet selon chaque promotion.

Ces supports type livrets d'apprentissage peuvent aussi être visuels, papier ou autres...selon les besoins d'apprentissage et les déroulés des UE ou modules de formation.

Certains cours en e-learning ou TD à réaliser en autonomie sont accompagnés de tutoriels facilitant l'appropriation des contenus pédagogiques.

Les intervenants externes fournissent leurs supports d'intervention aux formateurs permanents afin de les mettre à disposition des apprenants sur Moodle après leur accord.

Des supports complémentaires peuvent être fournis et déposés sur la plateforme en cours d'année : pour chaque document déposé, les apprenants sont informés par une « actu » réalisée par la documentaliste ou les formateurs concernés

Des dossiers divers sont également mis à disposition et actualisés sur la plateforme, en fonction du contexte (contexte sanitaire, tutoriels, bulletins de sommaire et veille, par exemple, actualité juridique...).

L'institut utilise également des supports numériques qui permettent aux apprenants d'aborder des situations de travail en simulation virtuelle.

Enfin, l'institut met à disposition des apprenants en situation de fracture numérique du matériel informatique, conformément à la procédure définie.

Pour les formations catalogues :

Dans le mail envoyé aux apprenants, il sera d'apporter une clé USB. Les supports pédagogiques sont fournis par les formateurs sous version informatiques et/ou papier.

Pour les personnes en situation de handicap :

En fonction des actions décidées avec le référent handicap, les supports peuvent être adaptés (cf procédure aménagement).

De plus, l'IFSI /IFAS dispose d'un CDI qui met à disposition de tous les usagers :

- Des revues spécialisées (abonnement papier ou numérique)
- Des ouvrages
- Des CD
- Un PC
- Une liaison avec les bibliothèques universitaires

Pour toutes les formations

Une procédure d'accès des apprenants aux ressources institutionnelles existe.

La documentaliste accompagne les apprenants dans leurs démarches de recherche et conduit des actions pédagogiques de prévention du plagiat, en collaboration avec les formateurs.

L'IFSI /IFAS utilise la plateforme TEAMS pour les activités pédagogiques en distanciel. Une procédure d'assistance technique et pédagogique est mise à disposition des apprenants permet à ces derniers de solliciter les formateurs en cas de difficultés.

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

Critère 5.21

Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ ou externes, adaptées aux prestations.

Pour l'équipe interne :

Comme vu en 4.18, des fiches de poste existent pour l'ensemble des collaborateurs. Les collaborateurs sont recrutés en fonction de ces fiches de poste.

Une procédure « accueil du nouvel arrivant » permet de maîtriser l'intégration, cette procédure est adaptée à chaque catégorie de professionnel soit formateur, agent administratif et agent d'entretien

Un dossier existe par collaborateur (cf : 4.18), il comprend un CV actualisé, toutes les attestations de formation réalisées ainsi que le document d'entretien annuel.

Des réunions d'équipes sont organisées un fois par mois, l'ordre du jour est envoyé en amont et le compte rendu est réalisé par un formateur puis vérifié par la coordinatrice pédagogique avant diffusion par mail et dépôt sur le serveur.

Tous les 15 jours, une réunion d'échanges est planifiée. A compter d'octobre 2024, un temps est consacré au partage des informations relatives aux apprenants des différentes promotions.

Une planification annuelle des réunions et activités annexes à la pédagogie directe est réalisée en amont du début de chaque scolarité.

De plus, 2 journées pédagogiques ont lieu annuellement, au cours de la période d'été : elles visent à préparer la scolarité suivante et/ou à travailler sur une thématique pédagogique.

Les agents de l'institut sont recrutés lors d'un entretien avec la direction et la coordinatrice pédagogique. Une grille d'évaluation est complétée à l'issue de cet entretien , elle permet de sélectionner le candidat le plus adapté et compétent au regard du profil de poste.

Pour les vacataires

Comme évoqués en 4.18 et 19 les vacataires sont missionnés (courrier, fiche intervention, etc.)

Un dossier vacataire existe qui comprend une fiche de renseignements et un CV actualisé ainsi le ou les diplômes détenus.

Les formateurs qui sollicitent un intervenant pour la première fois assistent à leur intervention pour vérifier que leur intervention correspond bien aux attendus. Ils évaluent ensuite leur satisfaction par rapport à cet intervenant.

VAE :

Les accompagnateurs sont des formateurs formés à l'accompagnement VAE.

Critère 5.22

Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre

Pour l'équipe interne

Des entretiens professionnels et de formation sont effectués annuellement.

Durant ces entretiens sont évoquées les formations faites et les demandes de l'année à venir

Ces informations sont consignées sur un logiciel spécifique et recensées par le service des ressources humaines du CHPH. La direction de l'institut élabore une liste des formations prioritaires de l'année à venir et la transmet au service de formation continue du CH support.

Un plan de formation est ensuite réalisé par le service RH du CHPH

Les formateurs et agents administratifs peuvent également réaliser des formations à distance qui leur sont proposées gratuitement soit par l'Université (ICAP) soit par l'intermédiaire de MOOC. L'information de l'existence de ces formations gratuites est transmise à l'équipe dès que réception par la coordinatrice pédagogique.

Pour les vacataires

Les compétences des formateurs ponctuels sont identifiées. Il n'y a pas de formation prévue pour ces derniers au sein de l'institut.

Ils doivent détenir les compétences adaptées et requises pour travailler avec l'IFSI/IFAS et intervenir sur les thématiques demandées.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

Critère 6.23

Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

La veille réglementaire sur le champ de la formation est pilotée par la coordinatrice pédagogique.

L'institut de formation est abonné à diverses publications dont le journal officiel .

Une revue de presse, un bulletin sommaire et une veille réglementaire sont communiqués mensuellement par la documentaliste.

L'IFSI/IFAS adhère au CEFIEC , au GERACFAS et au groupe régional ABASS : Les comptes rendus des rencontres sont communiqués et archivés sur le serveur.

L'ARS et la région communiquent aussi sur les aspects légaux et réglementaires

L'FSI / IFAS participe aux groupes de travail GHT.

La veille réglementaire fait partie de l'ordre du jour des réunions d'équipe. Lors de ces réunions, en fonction des informations et des modifications, ces points sont évoqués pour information et adaptation des prestations d'enseignements.

Critère 6.24

Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements

La veille « métier » est pilotée par la coordinatrice pédagogique.

Le CDI est abonné diverses publications et effectue des recherches. Une revue de presse, un bulletin sommaire et une veille réglementaire et documentaire sont communiqués mensuellement par la documentaliste.

L'IFSI / IFAS travaille

- Avec l'université dans le cadre des UE contributives
- En GHT (hospitalière/formation)
- Avec le groupement des 13 instituts du territoire Lyonnais

Lors des réunions d'équipe, régulièrement, en fonction des informations et des modifications, ces points sont évoqués pour information et adaptation des prestations d'enseignements.

Critère 6.25

Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

La veille « innovation pédagogique » est pilotée par la coordinatrice pédagogique.

Le CDI est abonné diverses publications et effectue des recherches. Une revue de presse, un bulletin sommaire et une veille réglementaire et documentaire sont communiqués mensuellement par la documentaliste.

L'IFSI/IFAS participe au groupe de travail des instituts du GHT sur les innovations pédagogiques

Un groupe de formateurs formés à la simulation en santé met en œuvre des activités pédagogiques simulées sur les formations infirmière, aide-soignante et ASG. Des activités pédagogiques en simulation sont organisées et font l'objet d'une partie des projets pédagogiques IFSI et IFAS. Un dossier comprenant les scénarios est présent sur le serveur commun. Les formateurs en simulation en santé peuvent bénéficier de formations par l'intermédiaire de l'association ABASS à laquelle adhère l'institut.

L'ICAP à Lyon 1 propose des formations et des informations sur les innovations pédagogiques

L'IFSI/IFAS adhère au CEFIEC et au GERACFAS : lors de ces rencontres, la thématique de l'innovation pédagogique est parfois abordée et un retour est fait à l'équipe pédagogique

Les travaux de recherche des formateurs sont aussi des sources d'information.

de nombreux outils pédagogiques nouveaux sont mobilisés pour permettre aux apprenants de s'immerger dans des situations de travail virtuelles.

Lors des réunions d'équipe, régulièrement, en fonction des informations et des modifications, ces points sont évoqués pour information et adaptation des prestations d'enseignements.

Critère 6.26

Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.

La veille sur le champ du handicap est pilotée par le référent handicap et la coordinatrice pédagogique.

Le CDI est abonné à diverses publications et effectue des recherches. Une revue de presse, un bulletin sommaire et une veille réglementaire et documentaire sont communiqués mensuellement par la documentaliste.

L'université Lyon 1 publie sur son site des informations. Le référent handicap tient à jour ses connaissances et les transmet aux formateurs ce qui permet à l'ensemble de l'équipe de réfléchir et construire des dispositifs adaptés aux situations de handicap .

Il fait partie du groupe des référents handicap des instituts de la Région Auvergne Rhône Alpes et collabore également avec le référent handicap du CFA IFIR si nécessaire.

Lors des réunions d'équipe, régulièrement, en fonction des informations et des modifications, ces points sont évoqués pour information et adaptation des prestations d'enseignements.

Pour les critères 6.23 à 6.26, une procédure définit les modalités de la veille mensuelle

Critère 6.27

Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

Les seules délégations effectuées par l'IFSI/IFAS sont celles dans le cadre d'interventions extérieures : intervenants divers et Centre d'enseignement des soins d'urgence. L'IFSI IFAS du BUGEY collabore également avec le CFA IFIR pour la formation aide-soignante par apprentissage et l'Université LYON 1 pour la formation infirmière. Des conventions sont établies à cet effet.

Les manuels Qualité et Qualiopi de l'institut sont consultables sur le site Internet.

Critère 6.28

Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

Les périodes de formation en situation de travail, sont les stages. Ce point a été évoqué en 3.10 et 3.13.

Pour rappel les formations AS et infirmiers conduisent à des diplômes d'état, l'IFSI/IFAS répond au référentiel, il n'y a pas de réelle co-construction pour l'ingénierie pédagogique de la formation théorique. Toutefois, un travail collaboratif actif existe entre l'équipe pédagogique et les partenaires de stages pour ce qui concerne la formation clinique.

Une banque de donnée de terrains de stage existe.

Les terrains de stage sont sollicités.

Les typologies sont définies par le référentiel

Le coordonnateur de stage gère la relation avec les terrains de stage

Par la suite, pour aider à l'accompagnement, chaque formateur IFSI est référent de terrains de stage. Le rôle du formateur référent est défini dans une fiche mission spécifique qui, depuis septembre 2021, est envoyée à chaque partenaire de stage avec l'annonce annuelle de stage. Les formateurs de l'IFAS assurent le lien avec les partenaires de stage dès que besoin mais n'ont pas de références spécifiques.

Un dossier de stage et un portfolio font le lien entre les partenaires de stage, l'élève ou l'étudiant et l'IFSI/IFAS

En fonction de retours des étudiants et à la demande de ceux-ci, du formateur ou du tuteur de stage, des visites de terrain peuvent avoir lieu pour traiter ensemble le cas échéant des problématiques d'apprentissage

Des rencontres avec les partenaires de stage sont organisées par l'institut pour tout changement du contexte de formation (parution d'un nouveau référentiel de formation par exemple, d'une instruction ou d'un arrêté en lien avec le déroulement de la formation impactant l'encadrement en stage) .

L'institut collabore avec différents partenaires du territoire dans le domaine de la formation : lycées pour le dispositif des cordées de la réussite, participation aux différents forums des métiers organisés par les lycées et les missions locales, participation aux différentes instances du CHPH, centre hospitalier support.

Il collabore avec les différents organismes financeurs tout au long du déroulement des formations dispensées.

Critère 6.29

Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

Des temps de formation sont proposés aux élèves AS et étudiants en soins infirmiers afin de leur permettre de se projeter dans leur avenir professionnel et/ou leur poursuite d'études. Par ailleurs, un job dating annuel est organisé en inter-instituts du GHT.

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Critère 7.30

Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées

- Financeurs

Une enquête est envoyée annuellement aux financeurs afin de recueillir leur appréciation de la communication et des modalités administratives avec l'IFSI IFAS : une procédure définit les modalités de traitement et d'analyse des résultats.

Une enquête de satisfaction permet aussi de recueillir l'appréciation des employeurs au moins 3 mois après le retour à l'emploi des agents qu'ils ont envoyé en formation continue.

- Vacataires

Des points oraux sont prévus avec les intervenants.

Les intervenants extérieurs sont sollicités pour répondre à une enquête de satisfaction afin de recueillir leur

Les formateurs ayant sollicité ces intervenants remplissent également un questionnaire de satisfaction en regard de l'atteinte des objectifs définis pour ces intervenants.

Une procédure définit les modalités de traitement et d'analyse des résultats

- Equipes Internes

Lors des réunions d'équipes peuvent être évoqués les sujets impactant la satisfaction des usagers

Une revue annuelle de direction analyse les résultats des enquêtes de satisfaction des différents acteurs et envisage un plan d'amélioration continue en fonction des résultats selon la procédure définie.

Lors des entretiens professionnels annuelle, la satisfaction des collaborateurs est abordée.

- Marché du travail
- Une enquête de satisfaction est transmise annuellement aux partenaires de stage, les modalités sont précisées dans une procédure réservée à cet effet.

Le taux d'employabilité à l'issue de la diplomation permet de mesurer aussi la satisfaction du marché du travail.

- Apprenants

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées, entre autres :

- UE ou modules
- Stage
- Fin de semestre
- Fin d'année
- Fin de formation pour les étudiants en soins infirmiers
- Fin de formation pour les formations continues

Une procédure décrit les modalités de recueil et de traitement de la satisfaction des apprenants

Critère 7.31

Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Un dispositif de recueil et de traitement des événements indésirables est mis en œuvre : il est mis à disposition de tous les acteurs et est présent sur le site internet de l'institut. Une procédure de déclaration, gestion et analyse des événements indésirables est présente.

Il permet de traiter les aléas et difficultés rencontrées par les parties prenantes et ainsi de gérer les risques à postériori.

Les réclamations sont également prises en compte par d'autres modes de déclaration : entretien individuel ou temps de régulation collective.

Les statistiques annuelles relatives à ces événements indésirables et réclamations sont traités en revue annuelle de direction. Un plan d'action est ensuite élaboré, diffusé à l'équipe. Un suivi est assuré ultérieurement.

L'IFSI/IFAS est engagé dans une démarche de gestion des risques à priori et à postériori. Dès qu'un risque est identifié, une cotation de sa criticité est effectuée et un plan d'actions est mis en œuvre si nécessaire.

Critère 7.32

Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations

Depuis 2022 la revue de direction qualité suit :

- Les enquêtes de satisfaction (financeurs, apprenants, terrain de stage, vacataires, VAE et FC...) avec le taux de retour
- Les enquêtes d'employabilité (satisfaction marché du travail) avec le taux de retour
- VAE (nombre de candidat début et fin d'accompagnement, taux et cause des abandons, taux de réussite totale/partiel)
- Les FEI et Réclamations (nombre /sujet)
- Les Taux d'abandon /Causes abandons
- Les Taux de réussite aux diplômes
- Les aménagements pour les apprenants en situation de handicap
- L'analyse des risques identifiés
- Les actions à mettre en place
- Le suivi des actions déjà mises en place (actions ligne d'avant)

Une procédure définit les modalités d'organisation et de déroulement de cette revue de direction.

Un plan annuel d'actions est construit à partir :

- De la satisfaction des acteurs
- Des FEI et réclamations
- Des risques identifiés à priori.