

La charte Qualité du Centre de Formation Saint-Michel



Depuis sa création, en 1997, le Centre de Formation Saint-Michel est reconnu comme un partenaire privilégié de la formation des professionnels de la santé. Aujourd'hui, il est engagé dans une volonté d'amélioration continue fondée sur la **transparence de l'offre**, des **objectifs précis**, sa **réactivité à la demande**, son **adaptabilité aux besoins exprimés**, la **qualification de ses formateurs** et le **suivi de la satisfaction** des stagiaires et des employeurs...



1 LES MISSIONS DU CFSM



Au début du XII^e siècle, les Sœurs Augustines de la Miséricorde de Jésus s'installent à Dieppe où elles se dévouent sans relâche au service des malades, des pauvres et des plus démunis. Fidèles à leur vocation hospitalière, elles sont chargées en 1635 de l'hôpital de Vannes puis arrivent à Malestroit en 1866 où elles fondent un monastère puis une clinique. En 1927, une jeune novice, Sœur Yvonne Aimée commence sa vie religieuse à Malestroit. Son rayonnement et son dynamisme impriment alors un élan extraordinaire et Malestroit devient le centre d'une œuvre hospitalière reconnue en France et à l'étranger.

En 1997, alors que le monde hospitalier est fortement déstabilisé par les restructurations et la contrainte économique, l'élan de dynamisme se poursuit avec l'ouverture d'une école paramédicale, qui développe très vite un important secteur de formation permanente du personnel de santé.

Ce sont les deux missions que le Centre de Formation Saint-Michel a développées jusqu'à aujourd'hui :

- la formation initiale d'aides-soignants, avec son Institut de Formation d'Aides-Soignants (IFAS),
- la formation continue des professionnels des domaines de la santé, du médico-social, des services à la personne et de la Petite Enfance.



Droit commun 2022



Apprentis 2023

2 NOS ENGAGEMENTS



Des programmes **personnalisés** et **adaptés** aux problématiques rencontrées.



Évaluer notre formation pour une **amélioration continue** et la **satisfaction de nos clients**, nos élèves, nos stagiaires.



Des contrôles pour répondre **aux normes de sécurité**. Un souci de **propreté** des locaux constant.



Moins de papier pour un **impact réduit sur la planète**.



Prestations et tarifs **clairement communiqués**. Un **devis signé** nous engage pendant 30 jours.



Une **équipe d'ingénierie pédagogique** pour élaborer des formations toujours plus **pertinentes**.



Des formations réalisées dans des établissements partenaires **pour parfaire nos compétences**.



Un **suivi** et un **accompagnement** de la formation individualisés.

3 LES FONDEMENTS QUALITE DE NOS FORMATIONS

Les fondements qualité des formations assurées par le Centre de Formation Saint-Michel se définissent en trois phases : avant, pendant et après la formation.

Avant :

- Recueillir auprès des demandeurs toutes les informations nécessaires à la conception d'une action efficace : profil du public, objectifs précis, besoins de l'établissement, spécificités et contraintes à considérer ;
- Choisir les intervenants en fonction de leurs qualifications, de leur savoir-faire et de la diversité de leur expérience ;
- Concevoir la formation la plus adaptée et adresser au responsable de l'établissement une proposition écrite claire.

Pendant :

- Prendre en compte les attentes des participants au début et tout au long de la formation ;
- Remettre aux stagiaires les supports de la formation, voire répondre à d'éventuelles sollicitations de nature à compléter ou élargir leur formation ;
- Proposer à l'ensemble des stagiaires un cadre agréable.

Après :

- Réaliser un bilan à chaud et à froid de chaque formation, auprès des stagiaires et des établissements demandeurs ;
- Apporter des mesures correctrices nécessaires, le cas échéant.

4 LA MESURE DE LA SATISFACTION

Afin de garantir la meilleure qualité des formations, il est important de s'assurer d'une préparation optimale, de leur bon déroulement ainsi que de leurs perceptions auprès des stagiaires. C'est pourquoi les contrôles portent sur les points ci-après.

Sélection des formateurs : examen de leur CV, vérification des diplômes et des formations effectuées, étude de leur parcours professionnel et de leur adaptabilité aux besoins de la formation.

Contrôle des programmes et adéquation avec les objectifs : suite au dialogue avec les demandeurs de la formation, un dialogue permet de déterminer les objectifs appropriés aux besoins de l'établissement. Le programme établi avec le formateur doit correspondre à ces objectifs. Il est soumis à la validation du demandeur, qui peut, en amont de la formation, proposer des modifications.

Examen des supports et des moyens pédagogiques : il appartient au formateur de soumettre au CFMS les supports diffusés lors de la formation ; ce dernier se charge, après vérification du contenu, de leur mise en forme si la charte graphique du centre n'est pas respectée, et de les diffuser aux stagiaires.

Vérification des états de présence : le centre de formation Saint-Michel s'assure que le formateur fasse signer les fiches de présence aux participants ; celles-ci sont signées par ½ journée. Lorsqu'un stagiaire n'a pas suivi l'ensemble du programme, l'attestation de formation est établie, mais précise le nombre d'heures effectivement réalisées sur la durée totale de la formation initialement prévue.

Prise en compte de la satisfaction des stagiaires : à l'issue de chaque formation, un questionnaire de satisfaction est rempli par chaque stagiaire : il est analysé, synthétisé et archivé. Ces bilans sont cumulatifs et permettent de suivre l'appréciation globale de la formation continue du centre. À terme, ces bilans de formation pourront être consultés sur le site web du CFMS, avec des accès différenciés pour chaque profil.

Suivi de la satisfaction des employeurs : les employeurs, sans doute les principaux bénéficiaires de la formation, sont aussi sollicités afin de mesurer l'impact de la formation suivie sur le niveau professionnel de l'agent. Ils répondent, en général avec l'agent concerné, au questionnaire à froid qui leur est adressé et nous font part de leurs avis et suggestions.

5 LES ENQUETES DE SATISFACTION

Deux enquêtes de satisfaction sont menées en permanence.

L'une porte sur le niveau de satisfaction des stagiaires à chaud au regard des différentes composantes de la formation :

- l'organisation de la formation ;
- son déroulement ;
- son contenu.

Lorsque des suggestions ou des propos peuvent concerner le formateur, celui-ci est destinataire des questionnaires et peut prendre des mesures correctrices pour des actions ultérieures.

L'autre cible plus particulièrement la satisfaction des employeurs à froid. En effet, la part d'entreprises qui déclarent évaluer les impacts des formations sur la performance économique est en constante augmentation. Cette évolution se justifie par une vigilance accrue sur tous les postes de dépense dans un contexte économique difficile et une attention particulière portée à la qualité des formations, composante essentielle d'une bonne gestion des RH ; les employeurs sont donc désormais sensibles à un certain « retour sur investissement » vis-à-vis de leurs employés.

À l'instar des évaluations à chaud des stagiaires, ces enquêtes sont analysées et donnent lieu, si besoin, à des mesures correctrices.

QUESTIONNAIRE SATISFACTION					
Etablissement :					
Nom et Prénom du Contact :					
Intitulé de la formation :					
Date et lieu de la formation :					
Nombre de personnes inscrites :					
Modalité : Inter – Intra (barrez la mention inutile)					
<p>Vous avez inscrit une ou plusieurs personnes de votre établissement à une formation dispensée par notre Centre de Formation.</p> <p>Afin d'évaluer la pertinence de notre offre ou bien de faire évoluer nos propositions de formation, nous aimerions connaître votre avis quelques semaines après la fin de cette formation.</p> <p>Ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes.</p>					
I/ ORGANISATION					
Afin d'améliorer nos pratiques nous vous remercions de bien vouloir ajouter un commentaire pour chaque section en cas de notation égale ou inférieure à 2.					
Cochez les cases correspondantes à votre choix					
Note sur 4	⓪	1	2	3	4 Ⓛ
Echanges avec le correspondant du Centre de Formation (qualité de réponse, disponibilité, etc.)					
Informations transmises pertinentes (programmes, horaires, date de session, tarif)					
Qualité des documents (convention, communication, attestation, facture, etc.)					
Commentaires					
II/ DEROULEMENT DE LA FORMATION					
Note sur 4	⓪	1	2	3	4 Ⓛ
Durée de la formation					
Horaires proposés					
Echanges avec le formateur					
Commentaires					

<p>III/ LA FORMATION</p> <p>Vous avez réalisé cette formation sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Orientations stratégiques de votre établissement (projet d'établissement par exemple) <input type="checkbox"/> Inscription volontaire de la part du salarié ou des salariés <input type="checkbox"/> En réponse à une problématique rencontrée dans les services <input type="checkbox"/> Autre, merci de préciser : _____ <p>Avec du recul, cette formation vous la jugez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pertinente par rapport à vos besoins en interne <input type="checkbox"/> Intéressante mais éloignée des pratiques de l'établissement <input type="checkbox"/> Non adaptée <p>Avez-vous eu l'occasion d'aborder cette formation avec les participants ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <p>Les participants ont-ils été satisfaits de la formation ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non, merci de préciser : _____ <p>Des actions correctives ou des nouvelles pratiques ont-elles été mises en place à l'issue de la formation ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <p>Si oui merci d'illustrer votre réponse :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Souhaiteriez-vous compléter la formation suivie ou inscrire d'autres salariés à une prochaine session ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <p>Si oui merci de préciser (nombre de personnes, thématiques complémentaires, etc.)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Souhaiteriez-vous ajouter une remarque, un commentaire concernant notre catalogue de formation, notre centre, etc. :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire.</p> <p style="text-align: center;">Merci de bien vouloir nous retourner ce document (par mail ou par courrier) avec le cachet de l'établissement</p> <p style="text-align: center;">Toute l'équipe du Centre de Formation Saint Michel vous remercie</p>
--