

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 XIIe 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 2023



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 CFSM 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 CFSM, 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

En Formation Continue, 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 établissements 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.

Formation Continue

Questionnaire de satisfaction Établissement

QUESTIONNAIRE SATISFACTION					
Nom et Prénoms du Contact :					
Intitulé de la Formation :					
Date et lieu de la formation :					
Nombre de personnes inscrites :					
Mobilité : Inter - Intra (Barre la mention inutile)					
Vous avez inscrit une ou plusieurs personnes de votre établissement à une formation dispensée par notre Centre de Formation.					
Afin d'évaluer la performance 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.					
Ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes.					
II/ ORGANISATION					
Afin d'évaluer nos pratiques nous vous remercions de bien vouloir ajouter un commentaire pour chaque activité en cas de satisfaction/insatisfaction et/ou de remarques.					
Cochez les cases correspondantes à votre choix.					
Note sur 4	4	3	2	1	0
Clarté des objectifs de la formation (contenus, objectifs, modalités, etc.)					
Adaptation des contenus aux besoins des participants (niveau, durée, etc.)					
Qualité des intervenants (compétences, connaissances, expérience, etc.)					
Commentaires :					
III/ DEROULEMENT DE LA FORMATION					
Note sur 4	4	3	2	1	0
Clarté des objectifs					
Adaptation des contenus					
Qualité des intervenants					
Commentaires :					

III/ LA FORMATION

Vous avez validé cette formation par :

- Orientation stratégique de votre établissement (exemple)
- Inscription volontaire de la part du salarié ou des salariés
- En réponse à une problématique rencontrée dans les services
- Autre, merci de préciser : _____

Avez au reçu, cette formation vous la juger :

- Pertinente par rapport à vos besoins en interne
- Indispensable mais éloignée des pratiques de l'établissement
- Non adaptée

Avez-vous eu l'occasion d'aborder cette formation avec les participants ?

- Oui
- Non

Les participants ont-ils été satisfaits de la formation ?

- Oui
- Non, merci de préciser : _____

Des actions correctives ou des nouvelles pratiques ont-elles été mises en place à l'issue de la formation ?

- Oui
- Non

Si oui, merci d'illustrer votre réponse : _____

Souhaiteriez-vous compléter la formation suite ou être d'autres salariés à une prochaine session ?

- Oui
- Non

Si oui, merci de préciser (nombre de personnes, thématiques complémentaires, etc.) : _____

Souhaiteriez-vous ajouter une remarque, un commentaire concernant notre catalogue de formation, notre centre, etc. : _____

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire.

Merci de bien vouloir nous retourner ce document (par mail ou par courrier) avec le cachet de l'établissement.

Très cordialement,
Équipe du Centre de Formation Saint Michel votre partenaire

Questionnaire de satisfaction stagiaires

Questionnaire de satisfaction CFSM

Satisfaction à chaud

* Activité de formation : Compagnie des éleveurs pour mieux accompagner l'œuf au quotidien - 4F 102272
Lieu de la formation : CENTRE CASTELNEUVE-INTERCOMMUNALE L'ESPÉRANCE - 23 Rue de Paris à Ton, 54220 Quintanville
Date de la formation : du 17 janvier 2023 au 18 janvier 2023
Formateur(s) :
* Compte formateur général CFSM

Nom : _____

Préparation de la formation

Le programme des objectifs de la formation est-il bien délimité/annoncé ?

Pas du tout	Insuffisamment	En partie	Totalement
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous eu connaissance, votre intérêt concernant cette formation ?

Pas du tout	Insuffisamment	En partie	Totalement
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Organisation de la formation

Le matériel utilisé pour la formation est-il adapté ?

Pas du tout	Insuffisamment	En partie	Totalement
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le déroulement de la formation est-il adapté ?

Pas du tout	Insuffisamment	En partie	Totalement
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le formateur a-t-il été dynamique ?

Le matériel utilisé pendant la formation est-il adapté ?

Le formateur a-t-il adapté la formation aux stagiaires ?

Le matériel utilisé pendant la formation est-il adapté ?

Le rythme de la formation était-il adapté ?

Oui
 Non
 Pas sûr

Contenus de la formation

Le programme était-il adapté à vos besoins ?

Pas du tout	Insuffisamment	En partie	Totalement
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le programme était-il adapté à vos besoins ?

Le matériel utilisé pendant la formation est-il adapté ?

Efficacité de la formation

Non	En partie	Totalement
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cette formation a-t-elle été utile/compétitive ?

Commentaires/autres remarques/autres pratiques à mettre en œuvre ?

Recommanderiez-vous cette formation ?

Oui
 Non

Quels sont les points forts de cette formation ?

PAGE 1 / 1

IFAS

Questionnaire de satisfaction DC 2023/2024

MODULE 1 - Accompagnement d'une personne dans les activités de la vie quotidienne - PARTIE 1

Date du module : septembre 2023

I- Appréciation globale

à l'issue de ce module, êtes-vous... (entourer la case qui correspond à votre choix)

1	2	3	4
Pas du tout satisfait	Pas satisfait	Satisfait	Très satisfait

II- Assimilation des objets du module

Chacun des 4 objectifs de ce module est à évaluer par une note de 1 à 4, 1 correspond à l'incapacité totale de remplir l'objectif et 4 signifie que vous vous sentez théoriquement parfaitement capable, à l'issue de cette formation, de répondre à ce besoin. Le stage qui suit le module vous permettra de mettre en pratique l'enseignement reçu...

1) Identifier les besoins essentiels de la personne et prendre en compte sa culture, ses habitudes de vie, ses choix et ceux de sa famille.

1	2	3	4
Je suis dans l'incapacité totale de remplir l'objectif	Je ne suis pas suffisamment capable de remplir l'objectif		

2) Régler l'autonomie et les capacités de la personne

1	2	3	4
Je suis dans l'incapacité totale de remplir l'objectif	Je ne suis pas suffisamment capable de remplir l'objectif		

3) Apporter son aide pour la toilette, l'habillage, la prise de repas, l'élimination et le déplacement en l'adaptant aux besoins et aux capacités de la personne et en respectant sa dignité et les règles d'hygiène.

1	2	3	4
Je suis dans l'incapacité totale de remplir l'objectif	Je ne suis pas suffisamment capable de remplir l'objectif		

4) Stimuler la personne, lui proposer des activités contribuant à maintenir son autonomie et à créer du lien social.

1	2	3	4
Je suis dans l'incapacité totale de remplir l'objectif	Je ne suis pas suffisamment capable de remplir l'objectif		

III- Les cours

Différents cours vous ont été dispensés pour atteindre ces objectifs. Globalement, sur l'ensemble du module, quelle est votre appréciation ?

1	2	3	4
Pas du tout satisfait	Pas satisfait	Satisfait	Très satisfait

2023/2024

IV- Les cours

Les formations suivantes ont participé au module. Quel est votre avis sur la qualité de l'enseignement dispensé à la fois sur le fond et sur la pédagogie mise en œuvre ?

Notes chaque thématique de 1 à 4

	1	2	3	4
	Pas du tout satisfait	Pas tellement satisfait	En partie satisfait	Totalement satisfait
Sylvine LE SAUTER				
Thèmes	Développement psycho social de l'enfant et de l'adolescent		Connaissances exprimées	
	TP Aide au repas		Pédagogie mise en œuvre	
	Les risques sensoriels - Impact des facteurs environnementaux (Séances)			
Céline QUESNOIT				
Thèmes	Le système de santé français		Connaissances exprimées	
	Les parcours du soin		Pédagogie mise en œuvre	
	L'exercice professionnel			
	Les objectifs de stage			
	Le financement des EHPAD (distances)			
	Autonomie, dépendance, GDR			
	La lutte contre la déshydratation			
	La relation dans les soins			
	Le raisonnement clinique - les habitudes de vie/les connaissances/les compétences des soignants			
	TP Soins des mains - utilisation de la SH*			
Virginie VIGNAIS				
Thèmes	TP Aide à l'élévation		Connaissances exprimées	
	Place de la personne âgée dans la société (distances)		Pédagogie mise en œuvre	
	TP Prérequis à la mobilisation			
	TP Soins des mains - utilisation de la SH*			
	*Soins Hygiène Accessibles			

V - Suggestions

Quelles sont vos suggestions pour améliorer les cours ?
