

**PRESENTATION DE L'INSTITUT DE
FORMATION EN SOINS INFIRMIERS
ET DE SON SYSTEME
DE MANAGEMENT DE LA QUALITE**

SOMMAIRE

1. Finalité et gestion du livret de présentation
2. Présentation de l'institut de formation
 - 2.1 Historique
 - 2.2 Missions
 - 2.3 Environnement universitaire
 - 2.4 Public accueilli
 - 2.5 Environnement sanitaire, social et médico-social
3. L'accompagnement de l'étudiant au cœur de notre dispositif de formation
 - 3.1 L'accompagnement pédagogique
 - 3.2 L'accompagnement vers l'employabilité
4. La démarche qualité
5. Organisation et responsabilités
 - 5.1 Organigramme
 - 5.2 Textes fondamentaux
6. Système de management
 - 6.1 Organes de décision et responsabilités
 - 6.2 L'approche par processus
 - 6.3 La cartographie des processus
 - 6.4 La mise à disposition de ressources
 - 6.5 Les connaissances organisationnelles

1. Finalité et gestion du livret de présentation

Ce document présente l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) et en décrit le système de management de la qualité (SMQ).

Il est destiné à être communiqué au Centre Hospitalier Robert-Pax, au personnel de l'institut de formation, aux étudiants, aux tutelles.

2. Présentation de l'Institut de Formation en Soins Infirmiers

2.1. Historique :

L'Institut de Formation en Soins Infirmiers de Sarreguemines a été construit dans la fin des années 1970, pour accueillir en 1979 sa première promotion de 25 élèves. Il a connu des augmentations successives de quotas :

- 25 élèves dans les années 1980
- 50 étudiants en 1992 (regroupement des formations d'infirmiers psychiatriques et en soins généraux)
- 40 étudiants en 1995
- 70 étudiants en 2000 (augmentation des quotas de 40% au niveau national)
- 80 étudiants en 2003
- 75 étudiants en 2015
- 90 depuis la rentrée 2021
- 100 depuis la rentrée 2023

2.2 Missions :

L'institut de formation a pour mission d'assurer la formation initiale des infirmiers ainsi que des formations continues des professionnels soignants. Il a été agréé organisme DPC en 2015.

2.3 Environnement universitaire :

L'IFSI est situé dans l'agglomération de Sarreguemines et fait partie des structures d'enseignement supérieur de Sarreguemines parmi lesquelles : l'INSPE, la faculté de droit, l'IUT de Moselle Est, les BTS commerce, mécanique, électrotechnique, maintenance industrielle.

Par ailleurs, l'IFSI s'inscrit dans un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS), regroupant l'ensemble des IFSI du territoire Lorrain.

2.4 Public accueilli :

L'institut assure la formation initiale infirmière, à raison de 100 étudiants depuis la rentrée 2023. Il accueille des étudiants âgés de 17 à 50 ans, issus principalement du territoire de proximité et de départements limitrophes. Les étudiants intègrent l'institut en poursuite d'études après le baccalauréat, ou après un court cursus universitaire. D'autres étudiants suivent cette formation dans le cadre d'une reconversion professionnelle ou dans un contexte de promotion professionnelle.

2.5 Environnement sanitaire, social et médico-social :

L'établissement gestionnaire de l'IFSI est le Centre Hospitalier Robert-Pax, organisé en Groupement de Coopération Sanitaire avec le Centre Hospitalier Spécialisé (CHS) de Sarreguemines. L'IFSI de Sarreguemines fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire de Moselle Est (GHT N°9), qui compte 3 établissements de santé :

- ✓ Le Centre Hospitalier de Sarreguemines, établissement support du GHT
- ✓ Le Centre Hospitalier Spécialisé de Sarreguemines
- ✓ Le Centre Hospitalier Inter Communal de Forbach, qui compte également l'IFSI de Forbach

L'institut de formation est situé dans un territoire qui compte un environnement sanitaire, social et médico-social important. Les structures qui composent le paysage sanitaire et social de ce territoire sont autant de terrains de stage pour les étudiants en formation que de recruteurs pour les jeunes diplômés.

3. L'accompagnement de l'étudiant au cœur de notre dispositif de formation

3.1 L'accompagnement pédagogique individualisé

La philosophie de l'accompagnement telle qu'elle se décline à l'IFSI de Sarreguemines est formalisée dans le projet pédagogique consultable sur le site internet de l'IFSI et réactualisé annuellement par la Direction.

L'accompagnement pédagogique vise la professionnalisation du parcours de l'étudiant qui construit progressivement ses compétences, en alternant des périodes de stage avec des périodes d'enseignements théoriques. L'équipe pédagogique met à disposition de l'étudiant,

un suivi individualisé, formalisé par un temps de rencontre qui permet à l'étudiant de mesurer sa progression.

Pour chaque étudiant est désigné un formateur référent pédagogique qui va se positionner en tant que personne ressource et favoriser le questionnement de l'étudiant pour lui permettre d'atteindre ses objectifs. Le formateur se positionne comme un accompagnateur, facilitant la progression de l'étudiant. Il se met à l'écoute de ce dernier, et analyse avec lui, sur la base d'une pratique réflexive, les différentes situations rencontrées. Il aide l'étudiant à confronter son modèle idéal à la réalité professionnelle pour affirmer ses motivations.

Le formateur référent de stage est l'interlocuteur privilégié des terrains de stage, il assure une mission de coordination et d'accompagnement des équipes dans leur encadrement des étudiants ; il assure le suivi de stage des étudiants en stage.

L'étudiant est au cœur du dispositif pédagogique comme adulte en formation ayant des acquis et des expériences. Il a un rôle actif dans la construction de ses savoirs. Il s'implique et mobilise tous les moyens à sa disposition pour être acteur de la construction de ses compétences. Il sollicite le formateur référent devant toute difficulté et pour faire régulièrement le point sur son parcours de formation.

3.2 L'accompagnement vers l'employabilité : une ouverture sur le transfrontalier

Particulièrement attentifs à l'employabilité des jeunes diplômés, l'institut met en œuvre un dispositif d'accompagnement vers l'employabilité, afin de potentialiser les chances de recrutements des étudiants à la sortie des études. Une attention particulière est portée à la structuration des parcours individuels de stages, de sorte à garantir une véritable professionnalisation des étudiants dans les différentes disciplines d'exercice et répondre aux attentes des employeurs potentiels. Vers la fin de leur cursus de formation, les étudiants bénéficient d'un accompagnement dans leurs démarches de recherche d'emploi.

4. La démarche qualité

Assurer une qualité de formation pour contribuer à la qualité des soins est notre préoccupation majeure, c'est à cette fin que nous nous sommes engagés dans une démarche qualité.

Véritable outil fédérateur et vecteur de dynamisme au sein de l'équipe pédagogique, la démarche qualité est également un levier pour renforcer le positionnement de l'institut au sein de son territoire.

Notre politique qualité place l'apprenant au centre de ce dispositif et fédère l'équipe pédagogique autour de l'accompagnement de l'étudiant dans son processus de professionnalisation.

Notre investissement dans la qualité de la formation est reconnu par l'obtention par l'Institut de Formation en Soins Infirmiers de la certification « **QUALIOPI** » en octobre 2021.

Afin de répondre au mieux aux différents enjeux, la politique qualité de l'institut s'articule autour de cinq axes stratégiques prioritaires que sont :

1. ***Complémentarité des instituts à l'échelle du GHT***
2. ***Innovations pédagogiques***
3. ***Politique de développement de l'offre de stage***
4. ***Qualité de vie au travail***
5. ***Développement durable***

De ces axes stratégiques sont définis des objectifs qualité.

5. Organisation et responsabilités

5.1 Organigramme

L'organigramme est géré par la Direction qui le met à jour lors de modifications (formateur, responsabilités...).

Les fiches de postes sont établies et gérées par la Direction. Elles sont accessibles dans le serveur commun.

5.2 Textes fondamentaux

Arrêté du 21 avril 2007 modifié relatif aux conditions de fonctionnement des instituts de formation paramédicaux modifié.

Arrêté du 31 juillet 2009 modifié relatif au diplôme d'Etat d'infirmier

Circulaire interministérielle du 27 juin 2009 relative à la délivrance du grade licence aux infirmiers diplômés d'Etat.

6. Système de Management de la Qualité

6.1 Organes de décision et responsabilités :

❖ Niveau décisionnel : les revues de processus

Le suivi, l'amélioration du système de management de la qualité et son adéquation avec les orientations stratégiques sont revus annuellement au cours de revues de processus. Celles-ci sont réalisées en réunion qualité. Elles donnent lieu à un compte-rendu mentionnant les décisions prises.

❖ Niveau opérationnel :

- ✓ Le référent qualité : chargé de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi du système de management de la qualité.
- ✓ Les pilotes de processus : qui s'assurent de la conformité et de la cohérence du processus par rapport aux exigences internes et clients et veillent à l'amélioration continue du processus. Chaque processus est géré par un pilote.

6.2 L'approche par processus

Le système de management de la qualité mis en place repose sur une approche par processus.

6.3 La cartographie des processus (en annexe)

PROCESSUS DE MANAGEMENT

- Gouvernance de l'institut
- Système qualité et gestion des risques
- Communication interne et externe.

GOUVERNANCE DE L'INSTITUT

Ce processus décrit les modalités de gouvernance de l'institut qui incombent à la Direction responsable des activités suivantes :

✓ Direction et politique :

L'institut de formation est détenteur d'une autorisation de fonctionnement délivrée par le Président du Conseil Régional ; il est dirigé par un directeur bénéficiant d'un agrément du Président du Conseil Régional

Le directeur de l'institut détermine les orientations stratégiques de la politique institutionnelle qui sont déclinées dans le projet pédagogique. Il assure la conception, la mise en œuvre et l'évaluation du projet pédagogique et de l'organisation pédagogique qui en découle et qui est déclinée dans les processus de réalisation.

Le directeur coordonne l'organisation générale du fonctionnement de l'institut et élabore le règlement intérieur de l'institut. Il met à disposition de l'équipe administrative et pédagogique les outils nécessaires à la mise en œuvre des activités de formation qu'il conduit et en assure le contrôle.

Il pilote la démarche qualité de l'institut et s'assure de l'efficacité du système de management de la qualité. Il détermine la politique qualité et ses axes stratégiques qui se déclinent dans les différents processus et font l'objet d'actions mises en œuvre et évaluées.

✓ Instances et veille réglementaire :

Le directeur met en œuvre les différentes instances réglementaires en concertation avec sa tutelle pédagogique, l'ARS pour ce qui concerne les instances de gouvernances, ou avec l'Université pour ce qui concerne la Commission d'Attribution des Crédits. Il assure la veille réglementaire et diffuse à son équipe tout ce qui concerne le fonctionnement général et la gouvernance de l'institut, le référentiel de formation, la délivrance du diplôme, l'exercice professionnel.

✓ Finances :

Le directeur de l'IFSI participe à la gestion budgétaire de l'IFSI. Le budget de l'institut constitue une annexe (budget C) du budget du centre hospitalier qui obéit à des règles maîtrisées par la Direction des finances. Le directeur de l'IFSI est associé au dialogue de gestion qui a lieu annuellement entre la Direction des finances et le Conseil Régional, en vue de valider l'EPRD et de déterminer la subvention annuelle de fonctionnement. Le directeur de l'institut est chargé de mettre en œuvre les dispositions permettant de collecter les recettes provenant notamment des droits d'inscription des étudiants. Il est également responsable de la mise en œuvre des paiements inhérents à l'activité de formation et du suivi des dépenses.

✓ Ressources humaines :

La gestion des ressources humaines répond aux préconisations du « guide de gestion du personnel » du CH de rattachement. Le directeur de l'IFSI est chargé de recruter les personnels pédagogiques et administratifs sur la base des qualifications et compétences exigées pour l'exercice professionnel, en collaboration avec le directeur des ressources humaines. Il gère également les demandes de formation et veille à l'adéquation des compétences collectives des personnels avec les besoins nécessaires à la mission de formation. Il procède à l'évaluation annuelle des personnels permanents de l'institut.

La gouvernance et la Direction de l'institut sont placées sous le contrôle de différentes tutelles :

- ✓ Tutelle institutionnelle : l'établissement hospitalier gestionnaire. Le directeur de l'établissement gestionnaire donne délégation de signature au directeur de l'IFSI et lui

fixe ses objectifs annuels. Il conduit la politique de mutualisation entre les 2 instituts de formation de GHT et valide les orientations stratégiques institutionnelles de l'IFSI

- ✓ Tutelle pédagogique : l'Agence Régionale de Santé. Elle préside l'Instance Compétente pour les Orientations Générales de l'Institut et vérifie la conformité du dispositif pédagogique mis en œuvre.
- ✓ Tutelle financière : le Conseil Régional. Il délivre l'agrément du directeur de l'institut et l'autorisation de fonctionnement de l'institut. Il verse la subvention annuelle de fonctionnement pour l'institut, fixe les tarifs des frais pédagogiques annuels et verse les bourses d'études.
- ✓ Tutelle universitaire : l'Université de Lorraine. Elle intervient dans la formation infirmière au titre de sa responsabilité sur certaines unités d'enseignement pour l'obtention du grade de licence, Le directeur de l'IFSI est chargé de mettre en œuvre les modalités d'intervention de l'université dans la formation infirmière, selon les termes de la convention de partenariat signée entre l'université de Lorraine et le « Groupement de Coopération Sanitaire des instituts de formation en santé, publics et privés, partenaire de l'Université de Lorraine »

SYSTEME QUALITE ET GESTION DES RISQUES

La politique et les objectifs qualité sont revus annuellement après analyse du contexte et des risques et prise en compte des besoins et attentes des parties intéressées. L'efficacité du système de management de la qualité est évaluée en revue de processus.

Le processus Système Qualité et gestion des Risques poursuit les objectifs suivants :

Assurer l'accès aux documents en application et la conservation des documents d'enregistrement et des archives produites dans le respect de la réglementation

- ✓ La structure documentaire de l'institut de formation comporte des procédures, instructions et imprimés. Les documents sont répertoriés dans une « liste de documents qualité » gérée par le référent qualité et accessible à l'ensemble du personnel sur le serveur informatique commun.
- ✓ Les enregistrements papiers sont conservés, stockés et archivés selon les modalités définies dans une procédure interne.
- ✓ Les enregistrements informatiques sont traités au niveau des sauvegardes dont la gestion est assurée par le service informatique de l'établissement de rattachement de l'institut.

Améliorer la qualité de la formation en prenant en compte :

- ✓ L'écoute client : Elle intervient à plusieurs niveaux et sous différentes formes :
 - Pendant la formation, par la possibilité offerte à tout étudiant de rencontrer la Direction et/ou le référent de suivi pédagogique
 - Par les représentants des étudiants élus pour chaque promotion
 - Par la participation des étudiants aux différentes instances de l'institut.
- ✓ La satisfaction client : des enquêtes de satisfaction sont réalisées, selon une périodicité définie, auprès des étudiants et autres parties prenantes telles que les intervenants extérieurs, partenaires de stage, employeurs, candidats aux épreuves de sélection.
- ✓ Les non-conformités : une fiche progrès permet à toutes les parties de signaler les dysfonctionnements.
- ✓ Les audits internes : réalisés selon une planification annuelle.

La communication interne :

La communication interne est organisée de manière à toucher l'ensemble des acteurs de la formation.

✓ La communication avec les étudiants :

La circulation de l'information et la communication entre l'équipe et les étudiants reposent sur :

Des ressources humaines :

- Un formateur référent de chaque promotion est désigné comme interlocuteur privilégié d'une promotion d'étudiants ; il est chargé d'assurer des séquences d'information et de recueillir, en retour, les questions des étudiants.
- Les étudiants délégués de promotion, ainsi que leurs suppléants, en complément de leur mission de représentation de leurs collègues, sont chargés de relayer des informations à caractère administratif et organisationnel permettant le lien entre la promotion et l'institut.
- La Direction de l'institut est chargée de transmettre les informations à caractère réglementaire, stratégique ou de cadrage général.
- Le secrétariat est chargé de la diffusion de l'information selon les modalités et formes préconisées par la Direction de l'institut.

Des moyens :

- Des séquences d'informations pour chaque promotion sont planifiées à chaque retour de stage et aussi souvent que nécessaire.
- La Section Relative à la Vie Etudiante, se réunit chaque semestre pour débattre des questions relatives à la vie des étudiants à l'institut. Elle fait l'objet d'un retour d'information oral à chaque promotion et d'un compte-rendu écrit mis à disposition de tous les étudiants et personnels de l'institut.
- Des notes d'informations sont régulièrement diffusées aux étudiants.

Des outils :

- Des supports d'affichages : ils recensent en permanence toutes les informations nécessaires aux étudiants.
- Un espace Intranet : il permet à tous les étudiants d'avoir accès en permanence à l'information en ligne, ainsi qu'à la documentation pédagogique (supports de cours, documents de stages, fichiers divers), grâce à une possibilité de connexion individuelle à distance.
- Afin de faciliter la diffusion d'informations, notamment en période de stage, l'institut procède régulièrement à l'envoi groupé de courriels aux étudiants.

✓ La communication au sein de l'équipe :

La communication au sein de l'équipe repose sur :

- Des réunions pédagogiques et organisationnelles hebdomadaires
- Des groupes de travail
- La diffusion de l'information par messagerie

L'ensemble du personnel de l'institut dispose d'une messagerie personnelle sur le réseau des établissements hospitaliers. L'ensemble de la documentation professionnelle de l'institut de formation est accessible à tout le personnel sur un espace commun installé sur le serveur de l'institut. L'accès à la documentation des établissements hospitaliers est possible pour chaque professionnel depuis son poste de travail.

La communication externe :

✓ La communication avec les partenaires de stage :

La communication avec les professionnels de terrain est relayée par des formateurs référents pour chaque lieu de stage. Ils ont un rôle de référent entre la formation théorique et pratique.

La communication repose sur :

- Des rencontres entre formateurs et tuteurs
- Des réunions d'information avec les équipes
- La diffusion de l'information par messagerie

✓ La communication avec la Direction de l'établissement hospitalier gestionnaire :

Elle concerne principalement le directeur de l'IFSI ou son adjoint. Elle repose sur :

- Des réunions de travail et d'équipe de Direction

- La participation du directeur de l'IFSI ou son adjoint à certaines instances
- La diffusion de l'information par messagerie

✓ La communication avec le public extérieur

L'institut s'est engagé dans une véritable stratégie de communication avec son environnement en utilisant divers supports de communication :

- Presse locale écrite
- Télévisuel
- Revues internes aux hôpitaux
- Participation à des forums d'orientation
- Intervention dans les lycées et collèges
- Instauration d'une journée « portes ouvertes »
- Participation à des congrès
- Actions de communication avec nos partenaires allemands dans le cadre du transfrontalier
- Sites intranet et internet
- Page Facebook
- Flyers portes ouvertes, banderoles de rue

La communication avec le public extérieur est assurée par la Direction ou un membre de l'équipe mandaté par la Direction.

✓ La communication en situation de crise

En situation de crise, le directeur de l'IFSI alerte sans délai le chef d'établissement ou le directeur de garde. Aucun personnel n'est autorisé à communiquer. Seul le chef d'établissement y est autorisé tel que prévu par le dispositif plan blanc de l'hôpital et le dispositif de gestion de crise. L'IFSI est inclus dans le dispositif de l'établissement et à ce titre bénéficie également de l'assistance à la communication de crise incluse dans le contrat d'assurance de l'établissement.

PROCESSUS METIERS

Les processus de réalisation se répartissent entre les processus de :

- Admission / Accueil
- Formation théorique
- Formation clinique
- Accompagnement de l'étudiant

ADMISSION / ACCUEIL

Ce processus explicite les opérations mises en œuvre dans le cadre de l'admission et de l'accueil des futurs étudiants.

FORMATION THEORIQUE

La formation théorique se décompose en plusieurs étapes dont les modalités sont décrites dans différentes procédures. Ces étapes sont :

- ✓ Planification, préparation et réalisation des enseignements
- ✓ Recrutement des intervenants externes
- ✓ Conception des produits pédagogiques
- ✓ Evaluation des enseignements théoriques
- ✓ Clôture de formation

FORMATION CLINIQUE

Plusieurs étapes, décrites dans une procédure, constituent ce processus, il s'agit de :

- ✓ Qualification du lieu de stage
- ✓ Mise en stage
- ✓ Réalisation du stage
- ✓ Accompagnement des tuteurs et professionnels de proximité
- ✓ Bilan des acquisitions en stage
- ✓ Présentation des résultats en Commission d'Attribution des Crédits

Afin d'accompagner et soutenir les tuteurs et/ou professionnels encadrants dans leurs missions de formation, l'institut propose :

- ✓ Un interlocuteur privilégié par la désignation d'un formateur référent du lieu de stage,
- ✓ Des sessions de formation au tutorat,
- ✓ La participation de professionnels de terrain aux évaluations de certaines unités d'enseignement réalisées en stage,
- ✓ La participation de professionnels de terrain à des sessions pédagogiques d'analyses de situations avec des groupes d'étudiants.

ACCOMPAGNEMENT DE L'ETUDIANT

L'institut de formation propose un dispositif visant l'accompagnement de l'étudiant tant sur le plan pédagogique que de sa professionnalisation. Ce dispositif comprend :

- ✓ Le suivi de l'étudiant tout au long de son parcours de formation,
- ✓ La réalisation d'Analyses de la Pratique Professionnelle individuelles ou collectives afin de développer sa posture réflexive
- ✓ Un accompagnement vers l'employabilité.

PROCESSUS SUPPORTS

Les processus supports se répartissent entre les processus :

- Logistique
- Système d'Information

LOGISTIQUE

Ce processus explicite, à travers différents documents qualité, les modalités de gestion :

- ✓ Des stocks en matière de dispositifs médicaux, fournitures de bureau, produits d'entretien, linge...
- ✓ De la documentation extérieure et pédagogique : supports de cours et autres documents pédagogiques, textes réglementaires, ouvrages, ...

SYSTEME D'INFORMATION

La gestion du système informatique est assurée par le service informatique de l'établissement de rattachement.

6.4 La mise à disposition de ressources

La Direction définit les ressources humaines et matérielles pour faire vivre le système de management de la qualité.

❖ Ressources humaines

La Direction est vigilante quant aux compétences nécessaires afin de dispenser l'ensemble des enseignements sur les 3 années de formation. Un recensement de l'ensemble des compétences et diplômes de l'équipe a été réalisé.

Dans le cadre de l'universitarisation et de l'évolution des méthodes pédagogiques, les enseignants sont encouragés à s'inscrire dans un cursus Master ou dans des diplômes universitaires leur permettant l'accès à des compétences spécifiques, afin de garantir un haut niveau de qualification.

❖ Ressources matérielles

Des ressources matérielles sont mises à disposition du public accueilli et des enseignants afin d'optimiser la qualité globale de la formation.

Parmi ces ressources on trouve :

- ✓ Accès WIFI pour faciliter les travaux de recherche et l'accès à l'enseignement à distance.
- ✓ Centre de documentation équipé de postes informatiques pour les étudiants.
- ✓ Accès à la bibliothèque universitaire en ligne et la médiathèque de Sarreguemines.
- ✓ Mise à disposition de matériel pédagogique de simulation procédurale lors des travaux pratiques.
- ✓ Equipement de quatre salles de travaux dirigés, 2 salles de travaux pratiques, 2 salles de débriefing et la régie des salles de simulation équipées de matériel informatique et audiovisuel.
- ✓ 2 laboratoires de simulation niveau 2 équipés d'un mannequin moyenne fidélité et d'un mannequin gériatrique.

6.5 Les connaissances organisationnelles

Les connaissances organisationnelles sont de deux types :

- ✓ Les connaissances en lien avec le fonctionnement de l'institut et l'organisation pédagogique et dont les documents de références sont :

- L'organigramme du personnel
 - Le projet pédagogique et ses annexes
 - Les livrets d'UE dont les maquettes, contenus et tableaux de modification des UE.
- ✓ Les connaissances professionnelles recensées et décrites dans la procédure « Gérer la documentation d'origine extérieure et pédagogique ».

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS IFSI SARREGUEMINES

C
A
N
D
I
D
A
T

EN
FORMATION
INITIALE
OU
CONTINUE

P
R
O
F
E
S
S
I
O
N
N
E
L
F
O
R
M
E

PROCESSUS PILOTES

GOVERNANCE (GI)
Direction et politique / Instances et veille réglementaire / Ressources humaines/ Finances
Pilote : Direction

SYSTEME QUALITE ET GESTION DES RISQUES (SQ)
Pilote : Relais qualité

COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE (CI/CE)
Pilote : Formateur

PROCESSUS METIERS

ADMISSION / ACCUEIL (ACC)
Pilote : Formateur

FORMATION CLINIQUE (FC)
Pilote : Formateur

FORMATION THEORIQUE (FT)
Pilote : Formateur

ACCOMPAGNEMENT (ACCT)
Pilote : Formateur

FORMATION CONTINUE
Pilotes : Formateurs

PROCESSUS SUPPORTS

LOGISTIQUE (GL)
Pilote : Formateur

SYSTEME D'INFORMATION (GSI)
Pilote : Formateur