

## **ENGAGEMENT QUALITE**

### **ML GASSIN MASSON**

Notre engagement qualité repose sur les valeurs suivantes :

- Intérêt pour l'humain et sa recherche de perfectionnement (éthique, psychique, comportemental, relationnel)
- Recherche concrète d'un meilleur ajustement de soi à soi, de soi à autrui et de soi à l'environnement
- Posture éthiquement responsable (bienveillance, proscription absolue de comportement toxique pour la personne vis-à-vis d'elle-même, d'autrui ou de l'environnement)
- Ouverture de la conscience à toute philosophie qui privilégie l'intégration de toutes les composantes psychiques
- Ouverture aux découvertes connexes (psycho sociologie, anthropologie, psychobiologie, philosophie, anthropologie, éthologie, biologie)

### **Planification et détermination des besoins d'apprentissage**

1. Notre engagement vise à déterminer les besoins formatifs à travers des enquêtes (entretien, collecte des demandes institutionnelles, rencontres avec les référents, cahier des charges, tout type d'information pouvant préciser les besoins)
2. Cette collecte peut se dérouler sur un temps variable, de quelques jours à quelques semaines avant de se formuler en programme de formation à destination des personnes (formations individuelles) ou des collectifs (formations institutionnelles, associations).
3. Les besoins d'apprentissage sont contextualisés dans le champs du soin et de la santé (mentale, psychologique, émotionnelle).
4. Les objectifs sont décrits concrètement
5. Les objectifs décrits sont réalisables au terme de la formation

### **Conception des formations et des prestations d'accompagnement**

1. Les programmes de formation reprennent les énoncés du cahier des charges (secteur hospitalier, autres institutions) ou les besoins identifiés chez les apprenants dans un contexte de formation individualisée
2. Ils sont formulés en termes d'objectifs
3. Les prestations sont déclinées dans un principe de temporalité (planning) et de spatialité (lieu)
4. Les prestations sont évaluées au prix le plus juste
5. La méthodologie employée est précisée, ainsi que les pré-requis s'il y a lieu

### **Réalisation des formations et prestations d'accompagnement**

1. Les formations sont réalisées conformément à l'énoncé du programme

2. Chaque session est construite suivant une architecture en demi-journée, voire séquences plus courtes (bi horaires, horaires)

3. En début de séminaire, les attentes des participants sont explicitées

Les mémoires de fin de formation, s'il y a lieu, sont encadrés par le ou les formateurs jusqu'à soutenance devant un jury concerné par le groupe de formation, des membres recrutés dans l'institution ou le collectif pour leur intérêt, leur fonction ou leur expertise par rapport au thème (par exemple Directeur des soins, Responsable de formation dans un hôpital)

4. La formation peut inclure plusieurs modules dont le calendrier est précisé avec les référents institutionnels avant de signer la convention, sous réserve d'aménagement avec les services ou les personnes en cas de nécessité.

5. La formation fait l'objet de plusieurs types d'évaluation : en cours de prestation, en fin de prestation, avec les stagiaires et éventuellement l'encadrement, en fin d'année si la formation se déroule sur plusieurs années, à travers des compte-rendus, rapports, synthèse et réunions.

### **Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants)**

1. En fin de formation sont distribués des supports écrits pour recueillir l'évaluation des stagiaires

2. L'évaluation orale est systématiquement proposée pour ponctuer l'action avant que le groupe ne se sépare

3. Sont prévus dans les questionnaires de fin de formation les items suivants :

- Nom et prénoms, fonction,

- Lieu, institution

- Intitulé et dates du stage,

- Objectifs (ont-ils été précisés ? Ont-ils été atteints ?)

- Moyens mis en œuvre : conditions matérielles, supports pédagogiques, dynamique de groupe et des échanges, rythme de la formation, apports de connaissance

- Animation : capacité d'écoute, clarté des apports, capacité de synthèse, apports de connaissance, facilitation à l'expression du ressenti, ouverture, pertinence des moyens mis en œuvre

- Impact de cette formation sur votre pratique professionnelle : concrétisation possible, désir d'approfondir (quels thèmes)

- Que faudrait-il reprendre dans une réflexion institutionnelle

- Autres commentaires (désirs, regrets, suggestions)

4. La synthèse de ces écrits est réalisée de façon non nominative à destination des commanditaires et des stagiaires, s'ils le souhaitent

5. Cette synthèse permet de réajuster les contenus, les méthodes et l'un ou l'autre des items décrits

## **Amélioration continue**

1. Les améliorations portent sur la durée des formations, les contenus pédagogiques , le style d'animation (participatif, interactif)
2. Les améliorations portent sur la présentation des contenus (mode oral, Powerpoint, livret pédagogique)
3. Les améliorations portent sur le partage d'information via internet (liens)
4. Les améliorations portent sur le suivi après formation si les stagiaires en font la demande (échange de courriels ou de communications téléphoniques)
5. Les améliorations peuvent se concrétiser également dans des séquences d'analyse de pratique à T+1 ou T+2) suivant les demandes des stagiaires et les financements disponibles
6. Dans le cas de formations pluri annuelles, un synthèse annuelle regroupe les intervenants, le DRH, le Directeur des soins, le responsable de Formation.