

**CENTRE
HOSPITALIER
DE GUÉRET**

**INSTITUT DE FORMATION
AUX MÉTIERS DE LA SANTÉ**

26, Chemin des Amoureux
23000 GUÉRET

Manuel Qualité Année 2026 V13

Annexe Manuel qualité CH GUERET

**Institut de Formation aux Métiers de la
Santé
Centre Hospitalier de Guéret**



Manuel Qualité

Rédacteur :

Madame VALERIAUD, Directrice de l'Institut de Formation aux Métiers de la Santé du CH de Guéret.

Approbateurs :

Madame VALERIAUD, Directrice de l'Institut de Formation aux Métiers de la Santé du CH de Guéret.

Madame ZIDANE, Directrice générale du CH de Guéret.

Révision, diffusion et gestion :

Versions	Modifications
1 11.2013	Création du document
11-01-2026	Refonte du document

Le présent manuel est disponible à l'Institut de Formation aux Métiers de la Santé (IFMS) et consultable par l'ensemble des collaborateurs et étudiants, ainsi que sur le site internet de l'IFMS.

Objet et finalité du Manuel Qualité IFMS

Le présent manuel qualité a pour objet de décrire l'organisation générale de la démarche qualité de l'IFMS du Centre Hospitalier de Guéret.

Il vise à :

- Expliciter les principes et les orientations de la politique qualité,
- Présenter l'organisation, la gouvernance et les responsabilités,
- Garantir la conformité aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi),
- Soutenir une démarche d'amélioration continue partagée par l'ensemble des acteurs.

Ce manuel s'adresse :

- Aux équipes pédagogiques et administratives,
- Aux apprenants et bénéficiaires des formations,
 - Aux partenaires et financeurs,
- Aux organismes de contrôle et de certification.

Il ne se substitue pas aux procédures et outils opérationnels, auxquels il renvoie le cas échéant.

Domaine d'application

La démarche qualité s'applique aux activités de formation relevant du numéro de déclaration d'activité (NDA) du Centre Hospitalier de Guéret, incluant :

- L'Institut de Formation aux Métiers de la Santé (IFMS), comprenant :
 - L'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI),
 - L'Institut de Formation d'Aides-Soignants (IFAS),
 - La formation professionnelle continue portée par l'IFMS,
 - Le Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU 23),
- La formation professionnelle continue du Centre Hospitalier de Guéret.

La démarche qualité garantit la cohérence des pratiques entre ces structures tout en respectant leurs spécificités.

Présentation de l'IFMS du Centre Hospitalier de Guéret

Situé à Guéret, préfecture de la Creuse, l'Institut de Formation aux Métiers de la Santé (IFMS) s'inscrit au cœur d'un territoire à forts enjeux sanitaires et sociaux, au sein de la région Nouvelle-Aquitaine.

L'IFMS est pleinement intégré au **schéma régional des formations sanitaires et sociales 2024–2029**, dont il décline les orientations dans son projet pédagogique, afin de former des professionnels capables de répondre aux besoins du territoire. Le maintien d'un maillage territorial d'instituts de formation en soins infirmiers et aides-soignants conforte le positionnement stratégique de l'IFMS.

Depuis 2016, l'IFMS est membre du **Groupe Hospitalier de Territoire du Limousin**, favorisant les coopérations et la cohérence des parcours de formation. Les quotas de formation permettent un **accompagnement individualisé des apprenants**, au plus près de leurs besoins.

L'IFMS est engagé dans une dynamique d'innovation pédagogique, avec le recours à la simulation en santé depuis 2017, à la réalité virtuelle depuis 2021, et le développement de nouvelles approches pédagogiques, notamment en raisonnement clinique.

L'équipe pédagogique veille au maintien et au développement de ses compétences par la formation continue et des parcours diplômants, et l'institut s'inscrit dans une démarche d'ouverture territoriale à travers des actions partenariales locales.

L'IFMS est certifié **Qualiopi** depuis décembre 2021, attestant de la qualité des processus mis en œuvre conformément au Référentiel National Qualité.

Contexte, enjeux et parties intéressées

Contexte institutionnel et territorial

L'IFMS du Centre Hospitalier de Guéret s'inscrit dans un contexte territorial marqué par :

- Des enjeux d'attractivité des métiers de la santé,
- Des besoins croissants en compétences professionnelles,
- L'évolution des référentiels de formation et des organisations de soins,
- Les attentes des usagers, employeurs et institutions.

Parties intéressées

Les principales parties intéressées identifiées sont :

- Les apprenants et bénéficiaires des formations,
- Les employeurs et établissements de santé,
- Les financeurs et institutions (Région, ARS, État),
- Les terrains de stage et partenaires,
- Les équipes pédagogiques et administratives.

Modalités d'écoute et de prise en compte

Les attentes et besoins des parties intéressées sont recueillis et analysés au travers :

- Des enquêtes de satisfaction,
- Des commissions pédagogiques,
- Des échanges avec les partenaires,
- Des indicateurs qualité,
- Des réclamations et propositions d'amélioration

La concrétisation de ses missions s'appuie sur la mise en place d'un projet pédagogique revu annuellement



Politique Qualité et Engagement de la direction

La politique qualité de l'IFMS s'inscrit dans la politique globale du Centre Hospitalier de Guéret.

Elle repose sur les principes suivants :

- Garantir des formations de qualité, accessibles et adaptées aux besoins,
- Sécuriser les parcours de formation et accompagner les apprenants,
- Développer les compétences professionnelles en lien avec les évolutions du système de santé,
- Inscrire les pratiques dans une logique d'amélioration continue.

La direction s'engage à :

- Fournir les moyens nécessaires au déploiement de la démarche qualité,
- Soutenir l'implication des équipes,
- Analyser les résultats et piloter les actions d'amélioration,
- Garantir la conformité aux exigences réglementaires et Qualiopi.

La politique qualité est formalisée, diffusée et évaluée annuellement.

ORGANISATION ET GOUVERNANCE DE LA QUALITÉ

1. Gouvernance

♦

La gouvernance qualité repose sur une organisation structurée et partagée :

- ♦
- Le Directeur des Soins – Formation pilote la stratégie qualité,
- Le Responsable du Management de la Qualité (RMQ) anime et coordonne la démarche,
- Les pilotes de processus assurent le suivi et l'amélioration de leur périmètre,
- Les équipes pédagogiques et administratives sont actrices de la
- ♦ qualité au quotidien.

2. Principes de fonctionnement

- La qualité repose sur une logique de pilotage, d'animation et de coordination.
- Les responsabilités sont clairement définies.
- Les fonctions qualité n'impliquent pas d'autorité hiérarchique directe.
- Les rôles sont formalisés dans les fiches de poste et le tableau de gouvernance.

DEPLOIEMENT DE LA QUALITE DANS LES ACTIVITES DE FORMATION

:

La qualité est intégrée à chaque étape du parcours de formation :

- Analyse des besoins et conception des formations,
- Information claire et accessible des publics,
- Accueil et accompagnement individualisé,
- Mise en œuvre pédagogique et suivi des parcours,
- Évaluation des acquis et des dispositifs.

Une attention particulière est portée à l'accessibilité des formations et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

ÉVALUATION, INDICATEURS ET AMELIORATION CONTINUE

La démarche qualité repose sur le suivi d'indicateurs permettant d'évaluer :

- La satisfaction des bénéficiaires,
- La réussite et l'insertion,
- Les ruptures et abandons,
- La qualité des dispositifs de formation,
- Les réclamations et retours.

Les résultats sont analysés collectivement lors de réunions, commissions et revues qualité. Ils alimentent les plans d'actions d'amélioration suivis et évalués dans le temps.

GESTION DES RÉCLAMATIONS ET RETOURS DES BÉNÉFICIAIRES

L'IFMS a mis en place un dispositif formalisé de gestion des réclamations.

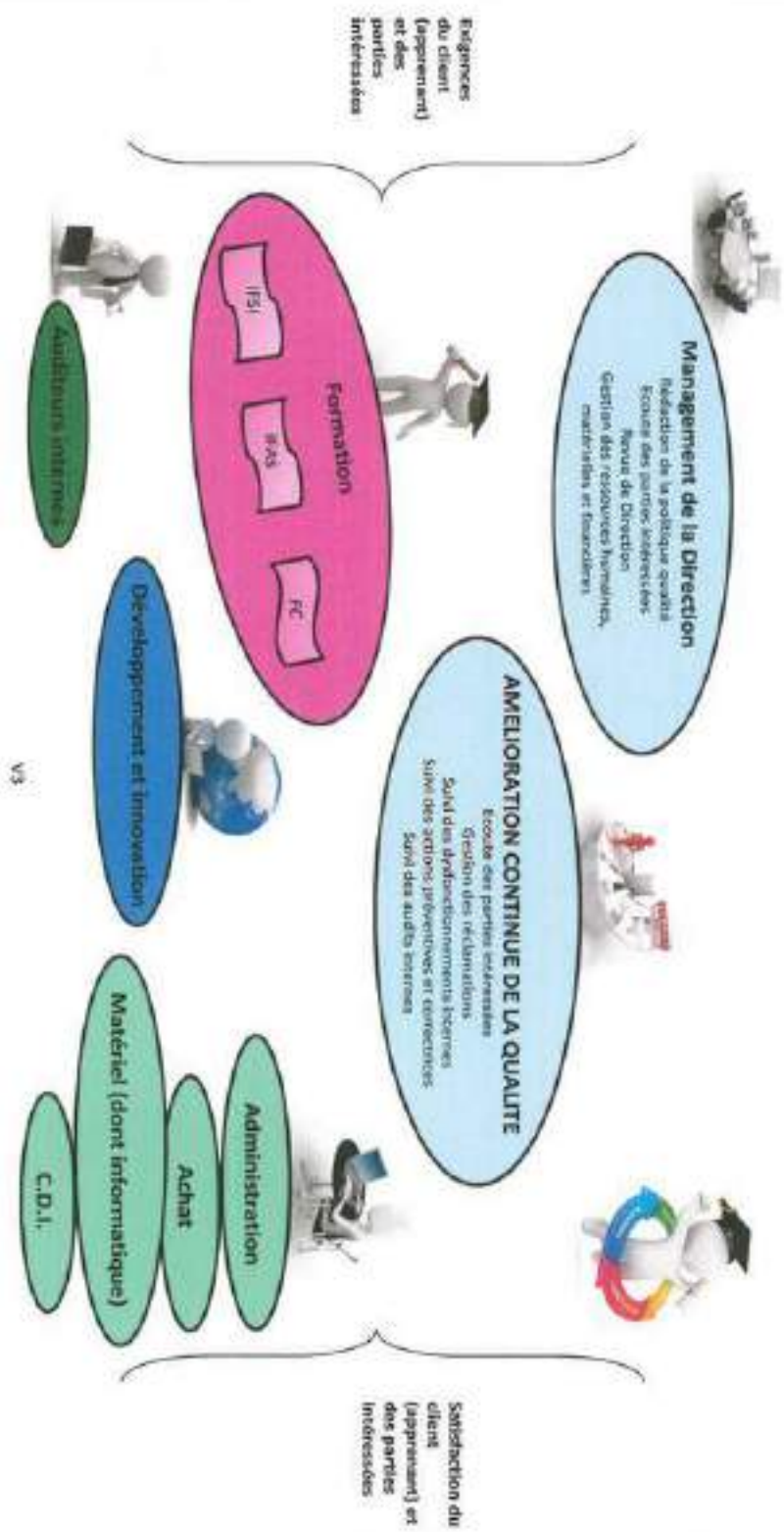
Toute réclamation peut être formulée :

- Via le site internet,
- Via la plateforme numérique,
- Au moyen d'un formulaire dédié.

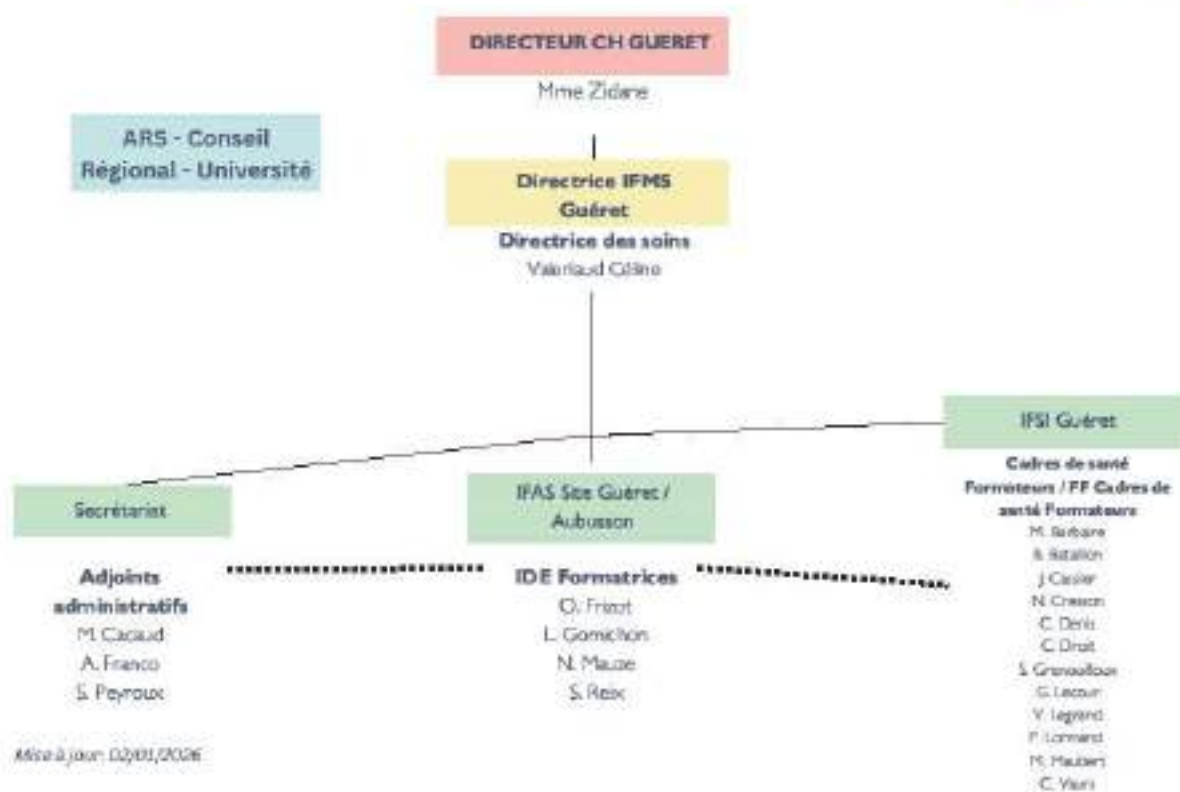
Les réclamations sont :

- Enregistrées,
- Analysées,
- Traitées dans des délais définis,
- Exploitées dans une logique d'amélioration continue.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE L'INSTITUT DE FORMATION AUX METIERS DE LA SANTE



ORGANIGRAMME IFMS CH GUERET



La qualité est une démarche collective, portée par la direction et partagée par l'ensemble des acteurs de la formation.

Elle constitue un levier essentiel pour garantir la pertinence, l'accessibilité et la qualité des formations proposées par l'IFMS du Centre Hospitalier de Guéret.

Institut de Formation aux Métiers de la Santé
Du Centre Hospitalier de Guéret,
le 11 Janvier 2026

Fatiha ZIDANE

Directrice du Centre
Hospitalier de Guéret

Céline VALERIAUD

Directrice de l'IFMS de Guéret



**CENTRE
HOSPITALIER
DE GUÉRET**

