



LIVRET D'ACCUEIL DU
STAGIAIRE

2025

Le Réseau Santé Qualité Risques vous souhaite la bienvenue dans nos dispositifs de formation. **Ce livret d'accueil est destiné à vous fournir toutes les informations utiles à la réalisation de vos formations.**

Vous trouverez :

- ✓ Les réponses aux questions que vous pourriez vous poser
- ✓ Un plan d'accès
- ✓ Une présentation plus détaillée du Réseau

Restant à votre entière disposition,
Bien cordialement,

Cédric CORVOISIER, Responsable du RSQR

Sommaire

Organisation de la formation : foire aux questions	p.3
Votre contact au RSQR	p.3
Accessibilité pour les personnes en situation de Handicap	p.4
Bilan de satisfaction des formations RSQR	p.4
Règlement intérieur de la formation	p.5
Conditions générales de vente	p.7
Le RSQR en bref :	p.8
Présentation, activités	p.8
Les missions de la structure régionale d'appui	p.9
Qui contacter ?	p.9
Schéma de fonctionnement du RSQR	p.11

FOIRE AUX QUESTIONS

Qu'est-ce que le Réseau Santé qualité Risques ?

Le RSQR est une structure d'appui à la qualité de pratiques et à la sécurité des soins. Il s'adresse aux établissements sanitaires et médico-sociaux de la région Hauts de France qui sont pour la plupart ses adhérents. C'est un groupement d'intérêt public (GIP) **qui n'a pas de but lucratif**. Il propose des audits croisés inter établissements, des groupes de travail, des rencontres, des enquêtes et complète logiquement sa palette de services par des prestations de **formation** et des prestations d'accompagnement.

Le RSQR forme les professionnels de santé depuis 10 ans. Ses intervenants se déplacent à la demande dans les établissements pour animer des formations intra

Où se déroule la formation à laquelle je suis inscrit(e) ?

Toutes les informations figurent dans la convocation qui vous a été envoyée par mail.

Vous y trouverez l'adresse du lieu de formation, le nom de la salle. Les possibilités de stationnement vous y sont également précisées ainsi que les différents modes d'accès en transports en commun, le cas échéant.

Que faire à la pause déjeuner ?

Une pause est prévue de 12h30 à 13h30. La convocation vous précise si ce repas est organisé et pris en charge par le RSQR ou s'il est à votre charge.

Y aura-t-il des pauses ?

Des pauses sont prévues le matin et l'après-midi.

Merci de profiter de ces pauses pour passer vos appels téléphoniques si nécessaire et de veiller à une utilisation aussi limitée que possible de vos téléphones pendant les échanges avec le formateur.

Quand puis-je prendre un café ou un verre d'eau ?

Un accueil café vous est proposé à votre arrivée dans la mesure du possible ; de l'eau sera également à votre disposition.

De quoi dois-je me munir ?

Munissez-vous de matériel nécessaire à la prise de note. Dans le cadre des sessions inter établissements, un bloc et un crayon vous seront offerts.

Puis-je poser des questions ?

Les échanges entre participants et formateur(s) sont au cœur de notre projet : ils enrichissent la formation, c'est dans ce but que nous proposons des formations pluriprofessionnelles qui permettent aux différentes professions et aux représentants d'usagers d'échanger entre eux sur leurs problématiques.

Aurons-nous un manuel de formation ?

Oui, sous forme de support papier ou sur clef USB selon les stages.

Il reprend les points clés abordés au cours de la formation. Le contexte Covid pourra nous amener exceptionnellement à vous proposer les supports électroniques exclusivement pour limiter les manipulations de documents.

Une question ? Votre contact au RSQR :

03 28 55 90 82 / formation@rsqr-hdf.com

ACCESSIBILITE DES FORMATIONS / BILAN DE SATISFACTION

Accessibilité au public en situation de Handicap

Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous en amont de l'inscription : nous définirons ensemble, en fonction du handicap concerné, les modalités d'accueil et les aménagements nécessaires le cas échéant. Nous nous engageons à assurer la confidentialité de ces échanges.

Référentes handicap :

- Camille DALLERY, cdallery@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 80
- Mélanie CHATRI, mchatri@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 82

Bilan de la satisfaction de la formation en 2024

Le Réseau Santé Qualité Risques s'efforce de vous proposer des formations qualitatives et pragmatiques, apportant des réponses concrètes à vos problématiques de terrain.

Satisfaction générale

En 2024, RSQR a animé **65 sessions** et formé **662 stagiaires**.

13 thématiques de formation différentes dispensées en 2024.

Elles obtiennent **100 % de satisfaction générale**.

100 % des stagiaires se sont déclarés satisfaits voire très satisfaits de la formation suivie.

En détail

- **100 % des stagiaires** se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits concernant **le déroulement des sessions et la qualité des interventions**.
- **100 % des stagiaires** se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits concernant **la qualité des supports, la qualité des échanges, Le contenu de la formation**.
- **98 % des stagiaires** se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits concernant **l'organisation matérielle de la formation**
- **100 % des stagiaires** jugent qu'ils ont suffisamment d'éléments en main à l'issue de la formation pour **la mise en application dans leur établissement / service**.
- **100 % des stagiaires** se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits concernant **la réponse à leurs attentes**



RSQR est Certifié Qualiopi, Data-Docké et enregistré comme organisme DPC



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



REGLEMENT INTERIEUR DE LA FORMATION

Article 1 : PREAMBULE

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L. 6352-3 et L. 6352-4 et R. 6352-1 à R. 6354-15 du Code du travail.

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

Article 2 : HYGIENE ET SECURITE

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

RECOMMANDATIONS DE SÉCURITÉ SANITAIRE POUR LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS DANS LE CONTEXTE DE PANDÉMIE DE COVID-19

Dans le cadre des sessions inter établissements, chaque apprenant doit respecter les règles sanitaires et l'organisation mise en place au sein de l'organisme de formation. Lorsque la formation se déroule dans un autre lieu ; le stagiaire doit respecter également les règles sanitaires et l'organisation mises en place par l'organisme gérant le lieu de formation :

- Respecter les règles spécifiques en vigueur sur le site
- Respecter les gestes barrières :
 - o Porter un masque barrière tout au long de la journée de formation
 - o Hygiène des mains : utiliser le gel hydroalcoolique mis à votre disposition
 - o Respecter les mesures de distanciation
- Eviter de se serrer la main ou s'embrasser pour se saluer
- Eviter de d'échanger des crayons et documents avec les personnes présentes.
- Marquer votre bouteille d'eau le cas échéant.
- Respecter les sens de circulation établis (le cas échéant) pour éviter de se croiser
- **Rester chez soi en cas de symptôme évocateur de Covid-19 (toux, difficulté respiratoires...)**

En cas de non-respect de ces consignes, le formateur se réserve le droit de demander aux contrevenants de quitter la salle.

Article 3 : DISCIPLINE GENERALE

Au cours des sessions de formation mises en place par RESEAU SANTE QUALITE RISQUES, les stagiaires se doivent de respecter les règles suivantes : les horaires fixés conventionnellement ainsi que les adaptations négociées par le formateur et les stagiaires, les locaux et matériels mis à leur disposition, les règles de confidentialité ainsi que les règles de politesse indispensables à la vie en groupe (extinction des téléphones portables, etc.).

Il est formellement interdit aux stagiaires d'entrer dans la salle de formation en état d'ivresse, d'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux, de quitter le stage sans motif, d'emporter tout objet sans autorisation écrite.

Le stagiaire doit prévenir, dès que possible, le RESEAU SANTE QUALITE RISQUES, et / ou le formateur de son retard ou de son absence. Il lui est également conseillé de prévenir son établissement ou responsable de service.

Règlement intérieur de la formation (suite)

Article 4 : SANCTIONS

Tout agissement contraire à l'article pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet d'une sanction prise par le président ou son représentant du RESEAU SANTE QUALITE RISQUES. Cette sanction peut prendre la forme d'un simple rappel à l'ordre oral, d'un avertissement écrit, d'une exclusion définitive de la formation. Toutefois, hormis le rappel à l'ordre, RESEAU SANTE QUALITE RISQUES et l'établissement bénéficiaire agiront en concertation pour formaliser une éventuelle sanction.

Article 5 - GARANTIES DISCIPLINAIRES

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui.

Lorsque le président ou son représentant du RESEAU SANTE QUALITE RISQUES envisage de prendre une sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée est un rappel à l'ordre ou une sanction de même nature qui n'a pas d'incidence, qu'elle soit immédiate ou non, sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme.

La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté.

Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire, dont on recueille les explications.

Article 6 :

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après ou l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Le responsable de l'organisme de formation informe l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

Article 7 : PUBLICITE DU REGLEMENT

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire selon les modalités définies dans la convention de formation et sera porté à la connaissance des stagiaires le premier jour de formation.

Identification des objectifs de la prestation

Le recueil des besoins a lieu en amont de la formation, afin de préciser les attentes et objectifs de la formation en adéquation avec les besoins des apprenants bénéficiaires de la formation.

Dans le cadre d'un intra, l'établissement commanditaire de la formation devra transmettre **au minimum 15 jours avant** le début de la formation **la liste des participants, leurs fonctions et leurs coordonnées mail** et s'engage à s'assurer de leur présence aux dates et heures détaillées dans la convention et la convocation. Dans le cadre des inter comme des intra, **en cas de changement de participant de dernière minute**, à l'initiative du commanditaire, celui-ci **devra s'assurer que les objectifs de la formation définis en amont, correspondent aux besoins du nouveau stagiaire.**

Coût de la formation

Le barème des prestations qui incluent la formation, est défini et révisé annuellement par le Conseil d'Administration. Les établissements adhérents bénéficient automatiquement du tarif adhérent préférentiel, en inter comme en intra. Les prestations de formation font l'objet d'une facture devant être réglée dans le délai d'un mois à partir de la réception de la facture.

Dans le cadre des sessions intra, les frais de mission (déplacement, repas, hébergement le cas échéant) des intervenants sont pris en charge par l'établissement.

Accessibilité

Dans le cadre d'une session intra ou inter établissements, le Réseau Santé qualité Risque se propose d'accompagner les stagiaires en situation de handicap pour mettre en place les aménagements nécessaires leur permettant de suivre la formation dans les meilleures conditions. Nous invitons donc les établissements commanditaires à relayer l'information auprès de leurs stagiaires et à communiquer à ceux-ci les coordonnées du référents handicap (ci-dessous) **en amont de la session**. Nous nous engageons à **respecter la confidentialité des informations** qui seront échangées dans ce cadre.

Référentes handicap :

- **Camille DALLERY**, cdallery@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 80
- **Mélanie CHATRI**, mchatri@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 82

Non réalisation de la prestation de formation

Réseau Santé Qualité Risques se réserve le droit de ne pas ouvrir une session en fonction des effectifs inscrits (effectifs insuffisants).

En application de l'article L. 6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires d'une convention de formation, que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Dédommagement, réparation ou dédit

En cas d'annulation, moins d'un mois avant le début de la session, 30 % du montant des frais de formation seront dus à **Réseau Santé Qualité Risques**.

En cas de report à 14 jours calendaires ou moins du début de la session, 30% du montant des frais de formation seront dus à **Réseau Santé Qualité Risques**.

Cette pénalité n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue de l'établissement et ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCA compétent.

En cas de renoncement par Réseau Santé Qualité Risques à l'exécution de la présente convention dans un délai de 2 jours avant la date de démarrage de la prestation de formation, objet de la présente convention, **Réseau Santé Qualité Risques** s'engage à reprogrammer la formation dans les meilleurs délais et le cas échéant à prendre en charge les frais d'annulation sur justificatif.

Présentation du Réseau Santé Qualité Risques des Hauts-de-France (RSQR)

Initialement créé par et pour ses adhérents, le RSQR contribue au développement du management par la qualité et la gestion des risques en santé.

Il s'appuie sur les principes suivants :

- ◆ Apporter un **appui opérationnel** aux établissements sanitaires et médico-sociaux,
- ◆ Développer des **projets innovants**,
- ◆ **Mutualiser** les **expertises régionales**,
- ◆ Garantir l'**expertise** de ses intervenants,
- ◆ Renforcer la **culture d'évaluation et de sécurité en santé**,
- ◆ **Intégrer l'usager** comme co-acteur de la qualité et la sécurité des soins.



Le réseau s'inscrit volontairement dans une démarche de proximité et de réponses aux besoins de ses membres. A la tête du réseau : **Cédric CORVOISIER, responsable du RSQR**.

Adhérer au RSQR : Pourquoi ?

Les formations et accompagnements constituent une partie des prestations du RSQR, qui déploie par ailleurs de nombreux outils et services à destination de ses adhérents exclusivement. L'adhésion permet ainsi :

D'échanger, mettre en commun et construire des outils par le biais :

- ◆ Des groupes de travail
- ◆ Des réunions de communauté de pratiques
- ◆ Des SOS qualité
 - ◆ Des audits croisés inter établissements sur la prise en charge médicamenteuse
 - ◆ Des évaluations croisées inter établissement patients traceurs portant sur des secteurs définis
 - ◆ De la plateforme e-FORAP (EPP en ligne)
 - ◆ D'enquêtes

=> Ces prestations sont comprises dans l'adhésion et réservées aux établissements adhérents.

De s'informer via :

- ◆ La lettre d'actu du réseau
- ◆ La lettre d'information
- ◆ Les ressources documentaires
- ◆ Le site Internet

=> Ces prestations sont comprises dans l'adhésion et réservées aux établissements adhérents.

De se former, trouver une expertise avec des tarifs préférentiels, grâce :

- ◆ Aux formations / DPC
- ◆ Aux accompagnements

=> Ces prestations sont payantes avec une tarification différenciée adhérents / non-adhérents

Les missions de la Structure Régionale d'Appui

Outre ces prestations, le Réseau Santé Qualité Risques a été **nommé Structure Régionale d'Appui (SRA) par l'ARS Hauts de France** en novembre 2018. Dans ce cadre, le RSQR :

- ◆ Participe à des projets régionaux ainsi qu'au RRÉVA (Réseau Régional de Vigilances et d'Appui)
- ◆ Est missionné pour travailler sur la culture sécurité et les événements indésirables associés aux soins, accompagner les professionnels dans leur démarche qualité / sécurité des soins et développer la pertinence des soins.

Pour ce faire, il propose :

- ◆ Des rencontres régionales,
- ◆ Des formations sur la Pertinence des soins / la nouvelle certification pour la qualité des soins / Démarche de gestion des risques en établissements médico-sociaux / Les outils de l'analyse des causes (ALARM, RMM, CREx)

Et apporte - à la demande de l'ARS - aux établissements dont le contexte le justifie, **un appui opérationnel notamment relatif à l'analyse des événements indésirables graves associés aux soins (EIGAS) ou à leur suivi de certification.**

Ces missions propres à la structure régionale d'appui et financées par l'ARS, bénéficient à l'ensemble des professionnels et établissements sanitaires et médico-sociaux de la région Hauts de France, adhérents ou non-adhérents.

Qui contacter ?

A la tête du réseau :

- ◆ **Cédric CORVOISIER**, responsable du réseau, ccorvoisier@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 84

Pour adhérer :

- ◆ **Camille DALLERY**, cdallery@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 80



Pour participer aux groupes de travail, aux réunions de communauté de pratiques, aux audits croisés inter établissements sur la prise en charge médicamenteuse, aux évaluations croisées inter établissement patients traceurs, aux café-rencontres...

- ◆ **Laurine DUTOIT**, ldutoit@rsqr-hdf.com, tél. : 03 59 61 17 25
- ◆ **Lisa PORREZ**, lporrez@rsqr-hdf.com, tél : 03 22 08 82 88
- ◆ **Mélanie CHATRI**, mchatri@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 82
- ◆ **Noëlle VIDAL**, nvidal@rsqr-hdf.com, tél. : 03 22 08 82 78

Pour utiliser la plateforme e-FORAP (EPP en ligne) :

- ◆ **Laurine DUTOIT**, ldutoit@rsqr-hdf.com, tél. : 03 59 61 17 25
- ◆ **Lisa PORREZ**, lporrez@rsqr-hdf.com, tél : 03 22 08 82 88
- ◆ **Mélanie CHATRI**, mchatri@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 82

Pour répondre à vos questions sur le signalement des Événements Indésirables Graves (EIG) et les demandes d'accompagnement de la SRA :

- ◆ Cédric CORVOISIER, ccorvoisier@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 84
- ◆ Dr Christophe DECOENE, coordinateur médical, cdecoene@rsqr-hdf.com, tél. : 03 59 61 17 28
- ◆ Noëlle VIDAL, nvidal@rsqr-hdf.com, tél. : 03 22 08 82 78

Pour diffuser un SOS qualité, s'inscrire sur le site internet, avoir accès aux ressources documentaires, diffuser vos informations :

- ◆ contact@rsqr-hdf.com, tél. : 03 28 55 90 80

Pour vous renseigner sur les formations, mettre en place un accompagnement :

- ◆ formation@rsqr-hdf.com , Tél. 03 28 55 90 82

SCHEMA DE FONCTIONNEMENT DU RSQR



Schéma de fonctionnement opérationnel RSQR



