

**CENTRE DE LA FORMATION ET DU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES
DE L'ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS (AP-HP)
POLITIQUE QUALITE du Centre de documentation de l'AP-HP**

Le Centre de documentation de l'AP-HP, qui intègre depuis septembre 2020 la documentation médico-scientifique, est rattaché au Centre de la Formation et du Développement des Compétences (CFDC) lui-même intégré à la Direction des Ressources Humaines (DRH) de l'AP-HP. Il est implanté au sein du Campus Picpus (Paris 12).

Il a pour mission :

- L'information du personnel hospitalier et des étudiants paramédicaux de l'AP-HP et hors AP-HP ;
- L'accompagnement dans l'actualisation et le perfectionnement des connaissances du personnel ;
- Le soutien documentaire aux personnes en cours de formation, préparant un concours ou dans le cadre de l'amélioration des pratiques professionnelles.

En 2016, le CFDC s'est engagé dans une démarche qualité visant à la satisfaction des parties intéressées. Le système de management qualité est basé sur l'amélioration continue de la qualité en prenant en compte à la fois les exigences de la norme ISO 9001:2015 et les critères qualité tels que définis par le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue. Le CFDC a aussi souhaité s'insérer dans la politique qualité institutionnelle de l'AP-HP en mettant en place des outils qualité partagés par les structures du CFDC et construits avec le Département Qualité Gestion des Risques. Notre politique qualité a pour finalité l'amélioration continue des prestations offertes aux usagers tout en promouvant les relations partenariales avec les acteurs du réseau documentaire.

La politique qualité du Centre de documentation est fondée sur :

- Une démarche d'amélioration continue, inscrite dans les projets institutionnels, sur la base des exigences de la norme ISO 9001:2015 et du RNQ
- Une implication de l'équipe et son adhésion aux objectifs à atteindre.

Les objectifs Qualité 2020-2022 du Centre de documentation de l'AP-HP sont :

- Valoriser les ressources électroniques paramédicales et médico-scientifiques
- Valoriser les activités paramédicales et médico-scientifiques du Centre de documentation par la communication interne et externe, pour renforcer sa visibilité.
- Evaluer la satisfaction des usagers
- S'attacher à améliorer le dispositif global de gestion des événements indésirables

Paris, le 22 octobre 2021

C. GUERIN

A. DUPIN

M. JARRAYA

ASSISTANCE PUBLIQUE HOPITAUX DE PARIS - CFDC

Centre de documentation de l'AP-HP

CAMPUS PICPUS

33, Boulevard de Picpus

CS 21705

75 571 Paris Cedex 12

☎ 01 86 69 22 12

CG/MB/CB @ Centre.doc.dfc@aphp.fr



Directrice du Centre de la Formation et
du Développement des Compétences

Michèle JARRAYA

michele.jarraya@aphp.fr

01 40 27 44 40/41 Secrétariat
DRH - APHP