



CENTRE DE RESSOURCE
ET D'ÉCHANGE



**Rapport
d'activité
2010**

BILAN & PROJETS

2010, l'année de la solidarité...

Le Centre de Ressource et d'Echange a connu en 2010 de nombreuses réformes organisationnelles même si son sens initial de formation par des praticiens de terrain et son développement ont été préservés voire développés.

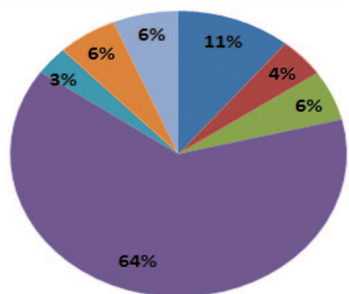
Le départ pour un an, début 2010, de Sophie BREHON, développeur de projets, aurait pu mettre à mal le CDRE, mais les référentiels, le classement, compris justement dans la certification ISO 9001 ont permis que les choses se déroulent au mieux, grâce aussi à la solidarité du GAP (siège), celle des directeurs, chefs de service, psychologues, membres de la commission pédagogique, ou formateurs.

En septembre, la mise en responsabilité d'Anne GUICHON sur ce service, a été indiscutablement un plus. La responsable qualité du GAP a appliqué la rigueur, la recherche de la qualité dans ce domaine de la formation et a aussi permis de redonner tout son sens à la commission pédagogique, la revue de direction, et d'améliorer ainsi le contenu pédagogique des formations.

Cette solidarité de tous a permis au sein du GAP de consolider le CDRE et de faire face à deux évaluations, l'une « à blanc », l'autre réelle en vue du renouvellement de la certification ISO 9001. Catherine BARBIER, Directrice générale

En 2010 ...
Le CDRE a dispensé
1 082 heures de formations
et formé **179 stagiaires.**

Répartition des heures de formation en 2010



- Bilan de compétences
- Bureautique et gestion financière
- Audits internes
- Surveillants de nuit et Maîtresses de maison
- Préparation à l'emploi et à l'insertion professionnelle
- Outils pratiques de management et travail en équipe
- Ecrits professionnels, génogramme, valoriser son image

La certification ISO 9001 après un an d'existence

Après la certification ISO 9001 obtenue en décembre 2009, l'année 2010 a été une année décisive pour le maintien de celle-ci.

Les principaux points d'achoppement mis en exergue lors de l'audit ont été travaillés. Cela a consisté en diverses actions telles que :

- ▲ L'élaboration de conditions générales de participation destinées à nos clients reprenant notamment la conduite à tenir en cas d'annulation et report de formation,
- ▲ La systématisation d'entretiens annuels d'évaluation des salariés selon des critères définis au préalable et ce, en lien avec les résultats des enquêtes de satisfaction des stagiaires,
- ▲ La récupération et le référencement de l'ensemble des contenus de formation utilisés au sein du CDRE,

Le Conseil d'Administration du CDRE en 2010 - Président : J.DUJARDIN,

2 Membres : J.L BRABANT, B.DECHEUF, G.LOTTIAUX, G.MALAQUIN.



À mon arrivée au CDRE en mars 2007, le projet était ambitieux : développer un centre de formation qui soit également une plateforme de projets au service du GAP.

Depuis 4 ans, le CDRE n'a cessé d'évoluer et propose à présent des prestations destinées au GAP mais aussi à d'autres établissements du secteur.

Mon poste de développeur de projets m'a permis de mieux cerner l'importance de la mutualisation des compétences, du savoir-faire et de l'expérience de

terrain. Qui plus est dans un contexte de mutation du secteur social et médico-social.

S'initier à la formation ne s'improvise pas, être formateur occasionnel demande une réelle implication et nécessite une prise de recul par rapport à ses pratiques.

Mais cette activité est bénéfique. Faire de la formation permet en effet aux professionnels de terrain de s'essayer à d'autres activités, de rencontrer d'autres acteurs, d'échanger sur ses pratiques et de prendre un peu de distance vis-à-vis du quotidien professionnel. Tout cela est très enrichissant pour les stagiaires comme pour les apprenants.

Fin 2009, la mise en place de notre démarche qualité, qui a pris la forme de l'ISO 9001, a permis l'amélioration de notre système.

En 2010, les résultats de cette nouvelle organisation sont plus qu'encourageants : le taux de satisfaction des bénéficiaires est de plus de 80%.

Depuis 2010, en prévision des évaluations externes programmées dans les années à venir, le CDRE forme une équipe de professionnels du GAP afin de participer à des évaluations internes croisées au sein des établissements du GAP. Au-delà d'apporter un soutien réel à la démarche qualité, la mise en place de cette équipe d'auditeurs permet la rencontre et la transversalité d'intervention des professionnels de terrain.

Dans ce contexte d'évolution du secteur, devant les enjeux économiques et politiques, nous avons un réel besoin de cohésion et de mutualisation. Aussi, c'est dans cette dimension que le CDRE, selon moi, prend tout son sens.

Sophie BREHON, Développeur de projets

Directeur de publication : Jérôme Dujardin Conception & rédaction : C.Barbier, A.Guichon, S.Bréhon, V.Benedetto



▲ L'amélioration de la gestion de l'évolution des propositions de formation en référençant précisément chacune d'entre elles.

Il est également important de préciser les points forts du CDRE qui résident en la qualité et le sérieux du travail réalisé, l'existence d'une commission pédagogique pluridisciplinaire ayant un rôle en terme de conception de formation ainsi que sur l'adaptation de formation déjà existantes au catalogue. La notion de satisfaction client est également très présente notamment par la réalisation d'enquête de satisfaction auprès des stagiaires après chaque module de formation.

Autant d'exemples qui démontrent que cette démarche qualité permet d'améliorer nos points faibles mais également de valoriser le travail accompli au sein du CDRE.

Anne GUICHON, responsable du CDRE





C.D.R.E

87 rue du Molinel

Bâtiment D - 1er étage

59700 Marcq en Baroeul

T : 03 20 99 66 01

cdre@legap.net

Site internet : www.cdre-formations.fr

