© CM

Catherine Mertens

© SB

Sandrine Babin

QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

La certification ISO 14001 en institut de formation

Institut de formation en soins infirmiers et aides-soignants du centre hospitalier de Laon, nous nous sommes engagés, dès 2013, dans la mise en place d'une démarche environnementale reconnue par la certification ISO 14001. Notre expérience en tant que structure certifiée ISO 9001 nous a servi de tremplin pour nous lancer dans cette nouvelle aventure innovante pour un institut de formation paramédicale.

Cathy Mertens, cadre supérieur de santé, adjointe à la direction, référente management qualité et environnement, institut de formation en soins infirmiers et aides-soignants, centre hospitalier de Laon ; **Sandrine Babin,** directrice de l'institut de formation en soins infirmiers et aides-soignants, centre hospitalier de Laon.

Mots clés

Certification ISO - Développement durable - Processus - Démarche qualité - Engagement - Complémentarité - Convergence

LE CONTEXTE

L'institut de formation en soins infirmiers et aides-soignants du centre hospitalier de Laon s'est engagé depuis 2013 dans une démarche de préservation de l'environnement et de prévention de la pollution. Cet engagement a été reconnu en 2013 par l'obtention de la certification ISO 14001. Cette certification est venue compléter notre certification ISO 9001, obtenue en 2007, portant sur la qualité de mise en œuvre de nos formations infirmière et aide-soignante.

NOTRE ENGAGEMENT ET SES SOURCES

Notre engagement, que nous dénommons « démarche environnementale », a pris naissance dès 2012. Nous nous sommes appuyés sur le "Plan vert des établissements d'enseignement supérieur" (art. 55 de la loi Grenelle 1) [1].

Ce plan permet aux établissements de l'enseignement supérieur d'intégrer le développement durable dans leur fonctionnement et dans leurs enseignements.

Le Manuel de certification des établissements de santé [2] est venu appuyer notre démarche puisqu'au chapitre "Management de l'établissement", la référence 7 : "Qualité et sécurité de l'environnement", impose aux établissements de santé cette préoccupation.

Le centre hospitalier de Laon s'est en parallèle inscrit dans cette approche et en 2013 a été créé, sous l'impulsion de la directrice de l'époque, le comité du pilotage du développement durable. Des actions de sensibilisation des acteurs professionnels ont complété le dispositif, notamment par l'organisation de journées d'informations sur le thème du développement durable.

Par ailleurs, sur le plan de la formation, l'UE 1.2 "Santé publique et économie de la santé" du référentiel de formation infirmier comporte dans son contenu (semestre 3) : « *Les grands problèmes de santé publique, notamment ceux liés à l'environnement et au développement durable* ».

C'est donc dans ce contexte favorable qu'ont été impulsées la dynamique et la volonté d'inscrire l'institut dans cette démarche, d'autant plus qu'aujourd'hui le troisième plan national Santé-Environnement (PNSE 3, 2015-2019) [3], dans son action 104, prévoit ceci : « *Analyser en détails les programmes de formation, tant initiale que continue, des publics relais visés dans les PNSE 1 et PNSE 2 et compléter les dispositions existantes. Les publics concernés sont notamment les professionnels de santé (internes en santé publique, futurs gynécologues, infirmiers...) (...).* »

L'ENTRÉE DANS LA DÉMARCHE

Notre entrée dans cette démarche a nécessité une approche progressive. Les réticences de l'équipe étaient perceptibles : questionnements autour de l'intérêt, de l'utilité, craintes par rapport à une surcharge de travail...

Il est vrai que la préparation et la mise en œuvre du processus de certification ISO 9001 étaient restées dans la mémoire de chacun car elles avaient nécessité un investissement individuel et collectif important, même si aujourd'hui les bénéfices sont reconnus par tous.

En même temps, forts de cette expérience, et grâce à la connaissance et la maîtrise des attendus de l'ISO 9001, nous envisagions l'intégration de cette démarche avec plus de facilité.

Dans un premier temps, la directrice de l'institut et le référent management qualité ont participé à une session de formation organisée par le centre académique

NOTES

(1) Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, version initiale du 17 juin 2010 modifiée le 10 janvier 2012.

(2) Haute Autorité de santé, version 2014.

(3) Programme national Santé-Environnement 2015-2019, ministère des Solidarités et de la Santé.

Copyright

de formation continue (CAFOC) de Picardie sur le thème du développement durable. Cette formation a permis de mieux cerner les possibilités de transférabilité au sein de l'IFSI/IFAS.

Par la suite, une sensibilisation de l'ensemble de l'équipe a été réalisée afin d'expliquer la démarche, son intérêt, sa valorisation au travers d'une recherche de certification ISO 14001. Le lancement a pu être ainsi officialisé.

LES ÉLÉMENTS D'ANCRAGE DE LA DÉMARCHE

Le référent management qualité ISO 9001 a vu ses missions élargies à l'ISO 14001.

Dans le même temps, son inscription à un master "Management des entreprises et services de santé" (université de Lille, ILIS) lui donnait la légitimité et les compétences pour piloter les deux démarches.

Au départ, un accompagnement ponctuel par un prestataire extérieur a facilité la compréhension, l'adaptation des exigences de l'ISO 14001 à nos activités. Le premier travail a consisté à définir nos impacts environnementaux significatifs afin de concevoir un plan d'action réaliste et concret.

Une attention particulière a été portée au tri des déchets, à la consommation de papier, à la consommation d'énergie (chauffage, électricité), à l'utilisation à bon escient des produits d'entretien.

Le processus "Environnement" a trouvé naturellement sa place au sein de notre cartographie ISO 9001. Des procédures, tableaux de bord permettent, désormais, une traçabilité et un suivi précis de nos consommations. La valorisation des efforts fournis est mise en avant.

Pour exemple, nos consommations de papier ont fortement diminué : en 2013, nous avions consommé 630 ramettes de papier ; aujour d'hui nous en utilisons en moyenne 420 par an, ce qui représente en moyenne une économie annuelle de 500 euros.

Des actions d'amélioration diverses complètent, enrichissent les actions menées en lien avec l'ISO 9001. Cette démarche trouve sa place au sein de l'ensemble de nos processus. Ainsi, le processus achat porte désormais une attention particulière à cette dimension puisque nous sommes attentifs à la composition des matériaux, des produits utilisés dans une perspective de cycle de vie.

L'IMPLICATION DES ÉTUDIANTS/ÉLEVES

Les étudiants et élèves sont parties prenantes de cette démarche. Une séquence de sensibilisation et/ou de rappel est réalisée chaque année auprès de l'ensemble des apprenants. En 2014, ils ont participé activement à la création d'un logo représentatif de notre engagement.

Une plaquette d'information a été réalisée, qui traduit nos engagements et qui est distribuée notamment aux étudiants et élèves dès leur entrée dans l'institut.

Les partenaires locaux sont associés, comme par exemple depuis deux années consécutives le SIRTOM [4] du Laonnois, qui tient un stand dans nos locaux peu après la rentrée, afin de valoriser les bonnes pratiques de tri, les possibilités de recyclage, etc. ; de même la venue d'une association participant à la collecte des bouchons et leur recyclage illustre auprès des étudiants et élèves de façon concrète un exemple d'engagement au profit du développement durable.

Notons que les générations futures qui s'engageront dans nos formations seront d'autant plus sensibilisées à la démarche de développement durable que de plus en plus d'établissements scolaires s'engageront vers la labellisation E3D [5].

CONCLUSION

Cette démarche est une démarche qualité au même titre que l'ISO 9001. Elle implique l'ensemble de l'équipe au travers de ses diverses missions. Elle a un réel impact sur nos modes de fonctionnement puisqu'elle nous impose des questionnements, des choix complémentaires à notre démarche ISO 9001. Cependant, elle n'est pas ressentie comme une contrainte car elle reste "pratico-pratique".

Nous sommes désormais sur un système de management intégrant les deux certifications ISO. Les deux démarches s'articulent simultanément, non pas en juxtaposition, mais bien dans un souci de convergence.

En 2013, nous avons par ailleurs souhaité, et nous nous sommes préparés en conséquence, que l'obtention de cette nouvelle certification ait lieu en même temps que le renouvellement de notre certification ISO 9001.

Lors du dernier audit de renouvellement de nos certifications en décembre 2016, celles-ci ont été obtenues sur la base des référentiels ISO version 2015, alors que nous disposions d'un délai plus important (jusqu'en 2018) pour nous mettre en conformité au regard de ces deux nouvelles versions. Preuve s'il en est que nous avons, en équipe, réussi à relever ce double défi et à prouver notre savoir-agir en réponse aux exigences des deux référentiels ISO. ■

Le logo créé par les étudiants

NOTES

(4) SIRTOM : syndicat intercommunal de ramassage et de traitement des ordures ménagères.

(5) Démarche globale de développement durable dans les écoles et les établissements scolaires (E3D) – Référentiel de mise en œuvre et de labellisation, ministère de l'Éducation nationale (consulter sur : https://bit.ly/2q7iYtC).

Copyright