

LIVRET D'ACCUEIL #1

2023-2024

Informations générales

Vous entrez en formation à l'ITSRA. Au nom de toute l'équipe, nous vous souhaitons la bienvenue pour cette rentrée, point de départ d'une nouvelle étape dans votre vie.

Ce livret d'accueil vous conduit à la découverte de notre Institut de formation. Il rassemble des informations essentielles sur notre organisation, informations qui vous serviront tout au long de votre formation et qui vous apporteront les réponses à la multitude de questions que vous vous posez certainement.

Tout au long de votre parcours, nous n'aurons qu'un seul objectif : **être à votre service pour la réussite de votre formation et de votre projet professionnel.**

Nous vous proposerons des enseignements théoriques et méthodologiques, dispensés par des formateurs permanents ou des professionnels de terrain dynamiques, compétents et impliqués. Les périodes de stage vous permettront de consolider votre orientation et de vous construire une solide identité professionnelle.

Les métiers pour lesquels nous allons vous former sont des métiers exigeants, tournés vers les personnes les plus vulnérables, et nous mettrons tout en œuvre pour que vous développiez les compétences professionnelles indispensables pour exercer sereinement votre futur métier.

Votre formation s'appuiera sur une articulation entre exigence et respect mutuels, au bénéfice de la construction de votre projet professionnel.

Votre assiduité, votre sérieux et votre implication dans votre parcours, aussi bien pendant la formation théorique que pendant la formation pratique, seront vos principaux atouts pour réussir.

Bon travail à toutes et à tous et bon cheminement dans ce livret,

Le Directeur,
Pascal CONIL

Notre engagement : la qualité pédagogique de votre formation est notre priorité.

SOMMAIRE

1. Les missions de l'ITSRA.....	4
2. Le panorama des établissements du secteur social	5
3. La démarche qualité.....	6
4. Le plan d'accès.....	8
5. Les parkings	9



1. LES MISSIONS DE L'ITSRA

L'Institut de Travail Social de la Région Auvergne (ITSRA) est un établissement d'enseignement supérieur et professionnel dans le secteur social et médico-social du territoire auvergnat.

Il a été créé officiellement le 1^{er} janvier 2007 suite au regroupement de l'ensemble des activités des trois écoles fondatrices : EPIRES, EPSI, UFTS.



L'ITSRA est une association loi 1901, sans but lucratif, ayant pour objet :

- D'exercer à titre principal une mission de service public pour la formation des personnels socio-éducatifs, médico-sociaux et les bénévoles de ces secteurs et leurs adhérents pour lesquels il est un pôle de ressources,
- De dispenser des formations en alternance sous statut CFA (centre de formation d'apprentis),
- De participer à l'animation et au développement du secteur de l'action sociale et médico-sociale,
- De développer la réflexion et la recherche sur les métiers, les pratiques, les formations et les questions sociales et d'être un pôle de ressources dans ces différents domaines,
- De développer les actions à l'international dans le domaine de la formation en travail social,
- De réaliser tout type d'action liée à la formation en travail social (formation initiale et formation continue).

L'ITSRA dispose de :

Une Assemblée Générale

Un Conseil d'Administration

Un Bureau

L'ITSRA forme aux différents métiers du travail social, qui couvrent les domaines d'intervention suivants :

Action sociale

Education et prévention spécialisée

Accompagnement éducatif et social

Animation sociale et territoriale

Protection des majeurs et des mineurs

Pilotage et management d'équipes,
de projets et de dispositifs

Professionnels de l'écoute, de l'aide et du conseil, les acteurs de l'intervention sociale interviennent auprès de publics en difficultés passagères (chômage, maladie, pauvreté) ou permanentes (handicap, perte d'autonomie liée à la vieillesse, ...).

Ils peuvent intervenir en qualité d'animateurs auprès de groupes d'enfants, d'adolescents et d'adultes pour monter des projets, organiser des activités, déployer des leviers culturels ou encore être ingénieurs dans le secteur social, experts en poli-

tiques publiques chargés de faire participer des acteurs sociaux à des actions pour combler les besoins d'un territoire, ...

L'école propose une vingtaine de **formations certifiantes et diplômantes**, reconnues sur le marché du travail.

2. LE PANORAMA DES ÉTABLISSEMENTS

JEUNE ENFANT ET FAMILLE

- Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant : Multi-accueil, jardin d'enfants, micro-crèche, crèche d'entreprise, crèche parentale, RAM (Relais Assistants Maternels), crèche familiale, crèche à vocation d'insertion professionnelle, ...
- LAEP (Lieu d'Accueil Enfant Parent), PMI (Protection maternelle et infantile)
- Ecole alternative, Unité d'enseignement Maternelle Autisme UEMA, ...
- Services en milieu hospitalier : Pédiatrie, pédopsychiatrie, oncologie, ...
- Structures d'accueil et d'accompagnement spécialisé du jeune enfant : Pouponnière, centre parental, Service d'accompagnement de la relation familiale, CAMSP (Centre d'Action Médico-Sociale Précoce), CMPP (Centre Médico-Psycho-Pédagogique), ...

ENFANT ET ADOLESCENT

- **Protection de l'enfance :**
 - **En internat :** MECS (Maison d'enfant à Caractère Social), foyers de l'enfance, CER (Centre Educatif Renforcé), CEF (Centre Educatif Fermé), EPE (Etablissement de placement Educatif), LVA (Lieu de Vie et d'Accueil), FAU (Foyer d'Accueil d'Urgence), ...
 - **En externat ou milieu ouvert :** AEMO (Action Educative en Milieu Ouvert), STEMO (PJJ), SAJE (Service d'Accueil de Jour Educatif), SEPAD (Service d'Education permanente A Distance), service de prévention spécialisée.
- **Handicap :**
 - **En internat :** IME (Institut Médico Educatif), IMPRO (Institut Médico Educatif Professionnel), IEM (Institut d'éducation motrice), ...
 - **En externat :** SESSAD (Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile), classe ULIS, ...
 - **Handicap sensoriel :** CMI (Centre médico-infantile), CRDV (Centre de Réadaptation pour Déficients Visuels), ...
 - **Handicap psychique :** CHS (Centre Hospitalier Spécialisé), HJ (hôpital de jour), ITEP (Institut thérapeutique Educatif et Pédagogique), CMPEA (Centre Médico Psychologique pour Enfants et Adolescents), services de pédopsychiatrie en milieu hospitalier, ...

ADULTE

- **Handicap :**
 - **En internat :** FH (foyers d'hébergement), foyers de vie, FO (foyers occupationnels), FAM (Foyer d'Accueil Médicalisé), MAS (Maison d'Accueil Spécialisée), ...
 - **En externat :** SAJ (Service d'Accueil de Jour), SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale), SAMSAH (Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés), ...
- **Insertion / exclusion :**
 - **Hébergement :** CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale), CHU (Centre d'Hébergement d'Urgence), SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation), FJT (Foyer de Jeunes Travailleurs), ...
 - **Santé :** LHSS (Lit Halte Soins Santé), maisons relais, CAARUD (Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour les Usages de Drogues), GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle), Appartement de coordination thérapeutique, ...
 - **Demande d'asile :** HUDA (Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile), CADA (Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile), CAO (Centre d'Accueil et d'Orientation), ...

PERSONNE AGÉE

EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), EHPA (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées), MDR (Maison De Retraite), MAPA (Maison d'Accueil pour Personnes Agées), MAPAD (Maison d'Accueil pour Personnes Agées Dépendantes), MARPA (Maison d'Accueil et de Résidence pour l'Autonomie), MDR (Maison De Retraite), CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination), SIAD (Service d'Intervention à domicile), SSIAD (Service de Soins et d'Intervention à Domicile), SAJ (Service d'Accueil de Jour), ...

LA PERSONNE TOUT AU LONG DE LA VIE

Centres Sociaux, Maison de quartier, MJC (Maison des Jeunes et de la Culture), CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale), CAF (Caisse d'Allocations Familiales), CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie), MSA (Mutualité Sociale Agricole), Hôpitaux, Ludothèque, ...

3. LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le service Qualité ITSRA au service de l'apprenant

L'ITSRA est certifié ISO 9001 et QUALIOPI. Ces certifications sont garantes de la mise en œuvre des bonnes pratiques qualité et réglementaires.

Le recueil de votre satisfaction, de vos attentes, voire de vos réclamations, est une priorité : il sera réalisé tout au long de votre parcours (boîtes de suggestions près de l'accueil, formulaire en ligne sur le site internet de l'ITSRA (onglet Qualité), enquêtes par mail (que l'ITSRA vous enverra, etc.)

Le système de management de la qualité, sur lequel s'engage l'ITSRA dans une démarche de recherche de performance plaçant l'apprenant au centre de l'organisation, vise donc à

- ▶ Structurer l'organisation dans une démarche participative.
- ▶ Augmenter le niveau de satisfaction et de confiance des parties prenantes au développement de l'ITSRA.
- ▶ Améliorer la mise en œuvre de pratiques professionnelles en interne, en adéquation avec les procédures établies.
- ▶ Améliorer la qualité des produits de formation.
- ▶ Favoriser une dynamique des compétences pour une qualité des services rendus, et placer la compétence humaine comme levier clé du développement de l'institut.
- ▶ Développer la formation continue.
- ▶ Informer et orienter dans les territoires.

Notre démarche qualité a pour objectif d'accompagner le développement de l'ITSRA à plusieurs niveaux, notamment : la formalisation de ses orientations, l'évaluation des services rendus, l'efficacité du système d'amélioration continue et de ses processus de travail.

Trois principaux axes de progrès ont été identifiés :

Sécuriser les parcours de formation en alternance	Cela s'effectue notamment par l'amélioration des procédures de sélection et la promotion des formations dans les territoires, l'amélioration des procédures de mise en stage et le suivi administratif des parcours des stagiaires, ainsi que le suivi sur les lieux de stages.
Former les futurs professionnels des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)	En organisant les parcours de formation des apprenants conformément aux référentiels et aux règles du modèle pédagogique, en contrôlant la conformité des parcours de formation, en développant la formation continue, et les actions à l'international, tout en dynamisant les services.
Pérenniser le fonctionnement de l'établissement	Cela nécessite d'actualiser les formations et de les développer par la recherche et une innovation permanente, de communiquer efficacement à l'interne et à l'externe, de formaliser les modalités de fonctionnement de l'institut et de les décliner en processus, d'optimiser la gestion des ressources humaines et la gestion financière de l'institut, et d'améliorer le cadre de travail des salariés de l'ITSRA.

Cette démarche est résolument tournée vers l'avenir intégrant les enjeux territoriaux de la région Auvergne-Rhône-Alpes et se veut fédératrice de l'ensemble des personnels de l'ITSRA.

Le service Qualité ITSRA au service de l'apprenant

L'ITSRA est certifié ISO 9001 et QUALIOPI.

La norme ISO 9001 permet de prouver que les critères de qualité dans le service rendu aux apprenants (stagiaires de la formation continue et apprenants dans des parcours diplômants et certifiants), sont respectés.

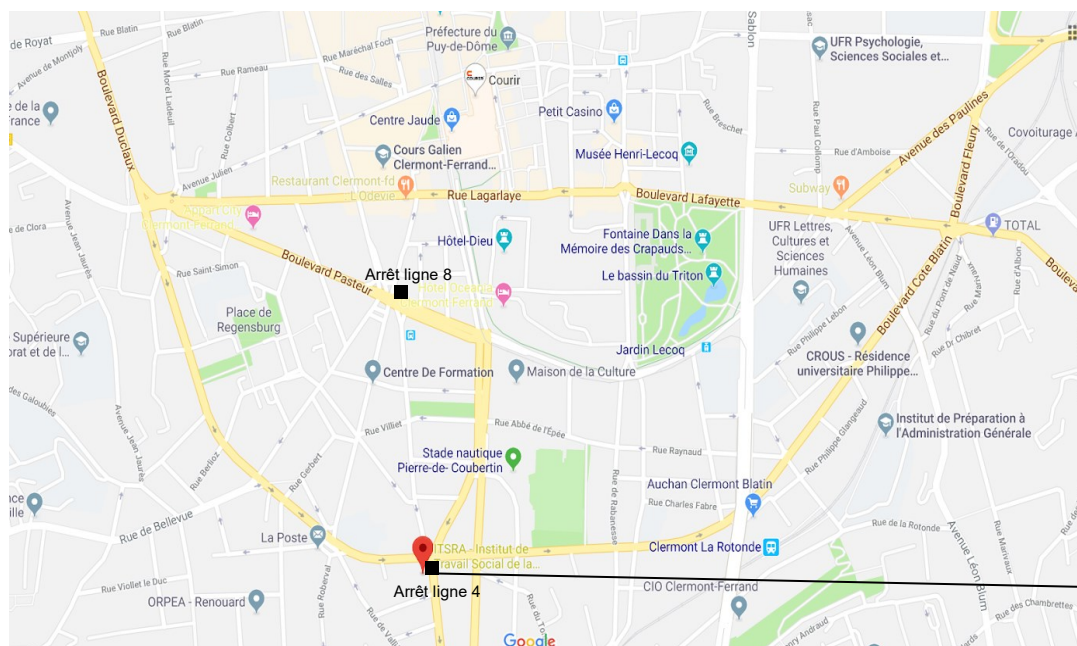
Pour obtenir cette certification, l'ITSRA a rédigé des procédures complètes qualité et a produit des outils mesurant l'efficacité et la qualité de ses prestations.

Le recueil de votre satisfaction et de vos attentes, voire de vos réclamations, est une priorité : il sera réalisé tout au long de votre parcours de la façon suivante :

- **Recueillir vos attentes avant la formation** : Le formulaire disponible également sur AURION est à déposer dûment renseigné dans la corbeille « Qualité » située au 1^{er} étage, au moment de votre arrivée à l'ITSRA,
- **Recueillir vos suggestions pendant la formation** : Une boîte à suggestions est mise à votre disposition près de l'accueil. Le formulaire de recueil de vos suggestions est disponible sur la banque de l'accueil,
- **Recueillir votre degré de satisfaction** : Vous recevrez un questionnaire par mail en fin d'année scolaire. Merci de prendre quelques minutes à cette période, afin que nous puissions prendre connaissance de vos retours.

4. LE PLAN D'ACCÈS

Localisation de l'ITSRA par rapport au centre-ville de Clermont-Ferrand :



62 Avenue Marx-Dormoy
63000 CLERMONT-FERRAND

Principaux moyens de transport pour accéder à l'ITSRA :

- Ligne de tramway (à 5 minutes à pied),
« Arrêt Maison de la Culture ».
- Ligne de bus n°4 devant l'institut,
« Arrêt Jean Jaurès ».
- C'Vélo.

Accès à l'ITSRA depuis la gare SNCF :

Ligne de bus n°4 : Prenez la ligne 4 à destination de CEYRAT Pradeaux. Descendez à l'arrêt Jean Jaurès.

Ligne de bus n°8 : Prenez la ligne 8 à destination de Vallières. Descendez à l'arrêt Salins Pasteur, puis suivez l'Avenue Marx Dormoy.

Accès à l'ITSRA depuis les parkings relais :

- Accès depuis le parking relais Margeride : ligne A,
« arrêt Maison de la Culture ».
- Accès depuis le parking relais Croix de Neyrat :
ligne A, « arrêt Maison de la Culture ».
- Accès depuis le parking relais La Pardieu : ligne A,
« arrêt Maison de la Culture ».

Accès à l'ITSRA depuis l'autoroute :

Possibilité de stationnement aux parkings relais La Margeride, La Pardieu ou Croix de Neyrat, puis suivre les indications ci-contre.

Location C'Vélo :

C.vélo VLS, c'est 52 stations et 660 vélos en libre-service à votre disposition 7j/7, 24h/24, 365 jours/an.

Localisations des C'Vélo les plus proches de l'institut :

Poncillon

Courbertin

CROUS/Dolet

Salins

Il existe plusieurs possibilités pour utiliser le C'Vélos : le pass 1 jour, le pass 7 jours et l'abonnement de 1 an.

5. LES PARKINGS

Il existe plusieurs parkings permettant de stationner son véhicule ou vélo :

	Parking pour vélos personnels situé à l'ITSRA.
	Places de parking dans les rues adjacentes : Boulevard Jean Jaurès, avenue Marx Dormoy, rue Louis Barthou, rue de Vallières.
	Parking Salins-Gambetta, Parking A du Centre Jaude 1, Parking B du Centre Jaude 2, Parking Vercingétorix, Parking de la Cathédrale, Parking Blaise Pascal, Parking Saint-Pierre.
	<u>Parc de proximité / relais - Croix de Neyrat :</u> Parc de proximité de 240 places gratuites, ouvert 7j/7 et 24h/24. Lignes : ligne A, ligne 21, Ligne 24, ligne 31. <u>Parc de proximité / relais - Margeride :</u> Parc de proximité de 110 places, ouvert 7j/7 et 24h/24. Lignes : ligne A et ligne 13. <u>Parc de proximité / relais - La Pardieu Gare :</u> Parc de proximité de 120 places, ouvert 7j/7 et 24h/24. Ligne : ligne A.