

EXPÉRIMENTATION DU RÉFÉRENTIEL QUALITÉ FEHAP EN FORMATION INITIALE ET CONTINUE

L'APPRENANT CO-AUTEUR DANS LA DÉMARCHE D'AUTO-ÉVALUATION

SYLVIE LARSONNIER *Directrice d'IFSI et d'IFAS*
ET FRANCK CLUZEL *Responsable qualité, Fondation Léonie Chaptal*

Face à l'exigence de qualité qui touche les institutions de tous les secteurs, la Fondation Léonie Chaptal a souhaité porter depuis juin 2015 un projet « référentiel de qualité » qui a été testé dans trois organismes de formation. Retour sur cette démarche qui bénéficie de retours très positifs.

La politique qualité d'une institution comprend l'ensemble des orientations et des objectifs qu'elle s'est fixée dans le domaine de la qualité, ainsi que les objectifs affichés en termes de satisfaction de ses clients. Pour réaliser cette politique qualité, l'institution met en œuvre une démarche qui interroge plusieurs champs de son organisation. Le concept de qualité revêt de nombreuses

connaît une succession de modifications. Quant aux organismes de formation continue, ils sont invités par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 à développer une culture de la qualité des enseignements et formations dispensées. Face à ces différents enjeux et à l'exigence de qualité, il est indispensable de rendre plus efficace la maîtrise du processus de formation tant matériel qu'intellectuel.

processus clefs d'une organisation, à partir d'un référentiel validé.

Ce groupe a fait le choix d'élaborer un manuel utilisable à la fois par les organismes de formation initiale et continue et évolutif dans le temps³. Ce projet a fait l'objet de multiples réunions de travail, de relecture, puis d'une validation par le Conseil d'Administration de la FEHAP qui a examiné ce dossier et y a réservé un avis très favorable. Ainsi, la dynamique qualité a été saisie comme une opportunité, mais en laissant au cœur de métier et à l'exigence pédagogique une place privilégiée.

L'objectif était de parvenir à une appropriation et à une implication des usagers et des professionnels dans cette démarche. Par ce travail, les rédacteurs ont souhaité contribuer à promouvoir le respect des apprenants en toutes circonstances, à favoriser leur accès

« La dynamique qualité a été saisie comme une opportunité, mais en laissant au cœur de métier et à l'exigence pédagogique une place privilégiée. »

définitions puisqu'il est multi dimensionnel. Aujourd'hui la qualité est mesurée essentiellement par la satisfaction du client et est devenue une dimension centrale du management.

L'industrie s'est intéressée à la gestion de la qualité dans les entreprises pour optimiser la production de biens et les coûts de production. Également élargie au monde de la santé dès 1996, les établissements de santé ont dû satisfaire à cette démarche. Depuis les accords de Bologne¹ en 1999, la formation des professions paramédicales

LE PROJET: LA CONSTRUCTION D'UN RÉFÉRENTIEL QUALITÉ

Afin de répondre aux obligations légales et réglementaires en matière de qualité de l'offre de formation, la Fondation Léonie Chaptal a proposé de coordonner dès juin 2015 au sein du ROF² de la FEHAP un groupe de travail mixte réunissant différentes structures et expertises, portant sur la construction d'un référentiel qualité en vue de réaliser une auto-évaluation. L'auto-évaluation consiste à poser un diagnostic sur l'existant, en y intégrant les

1- Accords de Bologne (ou processus Sorbonne-Bologne) est un engagement à construire un espace européen de l'enseignement supérieur

2- Réseau des Organismes de Formations. Plus d'informations sur reseauformation.fehap.fr

3- Ce référentiel intègre les six critères qualité voulus par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue.

aux formations, à permettre une lisibilité des organisations et à une appropriation de cette démarche par les professionnels. Les objectifs du référentiel Qualité FEHAP sont d'identifier les différents processus existants au sein de l'établissement ainsi que la place des apprenants comme clients au sein du système de formation et de proposer des opportunités d'amélioration.

UN RÉFÉRENTIEL TESTÉ DANS TROIS ORGANISMES DE FORMATION

Trois organismes de formation se sont portés volontaires pour tester ce référentiel : l'Organisme de formation de l'Institut Hospitalier Franco-britannique (92000),



Piloter et animer la dynamique qualité - secteur SMS



Vous pouvez consulter l'ensemble du catalogue de formation de la FEHAP sur le portail Internet de la FEHAP, rubrique « Formation ». Pour tout renseignement, une adresse est à votre disposition : formation@fehap.fr

sur le triptyque suivant : participation des salariés, phase de communication, et posture d'écoute, c'est-à-dire acceptation des écarts entre prescrit et réel sans remise en question des compétences et des métiers.

L'ÉVALUATION DU PROJET

Les étudiants en Soins infirmiers de la Fondation Léonie Chaptal ont été associés à la démarche d'auto-évaluation. Une com-

permettent de formuler des pistes de réflexion.

DES RÉSULTATS POSITIFS

Ainsi, ce travail d'enquête nous a permis d'objectiver l'importance de la participation des étudiants en soins infirmiers en tant qu'acteurs de leur formation, et futurs professionnels de santé. L'auto-évaluation semble être comprise et perçue positivement. Elle est identifiée comme un outil de la qualité permettant de poser un diagnostic sur les différents processus de formation. Au-delà du diagnostic, cette démarche est vécue comme un élément dynamique. Les apprenants ont fait référence notamment à la possibilité de remise en question des pratiques professionnelles en faveur des usagers, et perçoivent la qualité dans sa complexité et non plus uniquement comme un outil.

La transférabilité de leur participation à l'auto-évaluation en situation professionnelle est parfaitement identifiée, ce qui laisse supposer qu'ils ne « subiront » pas la qualité, mais en seront co-auteurs.

Les différents indicateurs retrouvés tout au long des entretiens contribuent à l'émergence d'une nouvelle culture, corollaire de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins souhaitée par la HAS. Ainsi, le développement de cette culture contribue à la maîtrise des risques et doit permettre à la sécurité des soins d'être améliorée. Enfin, la participation des apprenants à l'auto-évaluation a été perçue de manière très positive. Ils se sont sentis valorisés, écoutés. Ce temps d'échange s'est avéré constructif, basé sur le réel de l'activité étudiante et non pas sur le prescrit. ✕

REMERCIEMENTS

Madame Naïma Zerouki, Monsieur Gaëtan Pons, étudiants en soins infirmiers de 3^e année

Madame Julie Etienne, Monsieur Odon Mukawa, étudiants en soins infirmiers de 2^e année

l'Organisme de formation de la Fondation Croix Saint Simon (93000) et l'Organisme de formation de la Fondation Léonie Chaptal. Ces établissements mènent depuis septembre 2016 et ce, de manière conjointe, une démarche d'auto-évaluation à partir d'une méthodologie commune.

Une démarche de communication à destination des tutelles et des partenaires a été réalisée en mai 2016 (Agence Régionale de Santé, Organisme Paritaire Collecteur Agréé, Conseil Régional, Université Pierre et Marie Curie). Ces trois institutions ont été soucieuses d'accompagner leurs salariés dans le changement qu'impose le processus d'auto-évaluation. Ce pilotage de l'innovation vise à faciliter l'acceptation des changements induits par la mise en œuvre de ce projet et à réduire si possible les facteurs de rejet et de stress. Il a été basé

sur la communication leur a été faite en amont leur expliquant le contexte et les objectifs. Pour des raisons pédagogiques et de temps, seuls les délégués des 2^{es} et 3^{es} années y ont été associés.

Afin d'évaluer les impacts de cette auto-évaluation, nous avons réalisé une série d'entretiens auprès de ces étudiants, ce qui nous a permis de mettre en exergue les points de vue en présence, les interactions entre individus. Nous avons fait le choix d'utiliser le modèle de l'analyse de contenu qui est une méthode cherchant à rendre compte de ce qu'ont dit les personnes interviewées de la manière la plus objective et la plus fiable possible. L'objet de ce travail étant de nature qualitative, les résultats ne nous permettent pas la généralisation statistique des données. Cependant, leurs portées admettent une orientation et nous

LES PERSPECTIVES

- Ajustement du référentiel et mise à disposition auprès des organismes de formations FEHAP ;
- Formation - action à l'audit pour les Organismes de formation FEHAP (charte de l'auditeur, référentiel d'audits, processus d'audit) ;
- Réalisation d'audits croisés à partir d'un référentiel d'audit (benchmarking) ;
- Travail de recherche en partenariat avec l'Université Paris II Panthéon Assas ayant pour thème *Le processus d'auto-évaluation dans le cadre de la démarche Qualité en Institut de formation en Soins Infirmiers : Une opportunité d'analyse de l'activité ?*
- Publication *Expérimentation du référentiel qualité FEHAP en formation initiale et continue L'apprenant co-auteur dans la démarche d'auto-évaluation à paraître dans la revue Objectifs cadre*