Juin 2020 - n°2

Lettre d'infos Qualité

CENTRE DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES (CFDC) DE L'AP-HP

ENSEMBLE, FAISONS AVANCER LA QUALITÉ

Sommaire

Édito
Odon Martin Martinière
Marie-Françoise Doval
Page 1

Mesure de la satisfaction des auditeurs
Page 2

Mesure de la satisfaction des audités
Page 3

Bilan d'impact de la démarche
Pages 3-4

Bilan des Événements Indésirables en Formation déclarés
Page 5

Bilan des EIF en central
Page 5

Édito

Le CFDC maintient sa certification

Entrée dans une démarche qualité en 2016 sur la base de la norme ISO 9001 : 2015 pour toutes les structures de formation initiale et continue mais également pour les services supports du CFDC et le Centre de Documentation de l'AP-HP, le CFDC a maintenu sa certification jusqu'en Décembre 2020.

Ainsi (de décembre 2017 à décembre 2019, par phases successives d'extension), la Direction, les structures de formations initiale et continue du CFDC et le Centre de Documentation de l'AP-HP sont doublement certifiés ISO 9001 : 2015 et AFAQ ISO 9001 : 2015 appliquée aux organismes de formation professionnelle continue pour ses activités de :
« Conception, réalisation et commercialisation de formation initiale et continue des professionnels du secteur de la sante, filières techniques, paramédicales, administratives, socio-éducatives et ouvrières. »
« Mise à disposition de ressources documentaires sur différents supports, production et diffusion de veille documentaire à destination des usagers du centre de documentation de l'AP-HP, services d'accompagnement à la recherche documentaire ».

■ **Odon Martin Martinière**
Directeur du CFDC

Trois chefs de projet Qualité en quatre ans mais toujours le même engagement dans la démarche, grâce notamment à la disponibilité, le professionnalisme et l'obstination des membres de la Cellule Qualité du CFDC.
Une démarche construite avec et grâce aux acteurs de toutes les structures où chacun contribue par son implication sans faille à la pérennité de la démarche.

La thématique de la lettre qualité n°2 est « Comment encore faire mieux ? ».
Pour amorcer la réflexion collective sur ce thème, vous trouverez dans les pages suivantes le résultat des différentes mesures de satisfaction recueillies par la Cellule Qualité du CFDC ainsi qu'un premier bilan des évènements indésirables formation (EIF).

■ **Marie-Françoise Doval**
Chef de projet Qualité CFDC
Directrice des soins - CGS
Directrice du CFPPH et de l'IFMEM

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

Mesure de la satisfaction des auditeurs

Parallèlement à la conduite d'une démarche qualité sur la base de la norme ISO 9001 : 2015, le Directeur du CFDC a demandé à la Cellule qualité de mettre en œuvre le projet de la constitution d'une équipe d'auditeurs internes CFDC.
Ce projet a été amorcé par 2 jours de formation à l'audit interne, donnant lieu à une attestation de formation. Ces 2 jours étaient inclus dans les 5 jours de formation action (ouverte pour 5 personnes par structures).

Les auditeurs internes du CFDC sont volontaires (s/c accord du directeur de la structure). Ils doivent avoir l'attestation de formation à l'audit et s'engager annuellement pour au moins un audit interne croisé.

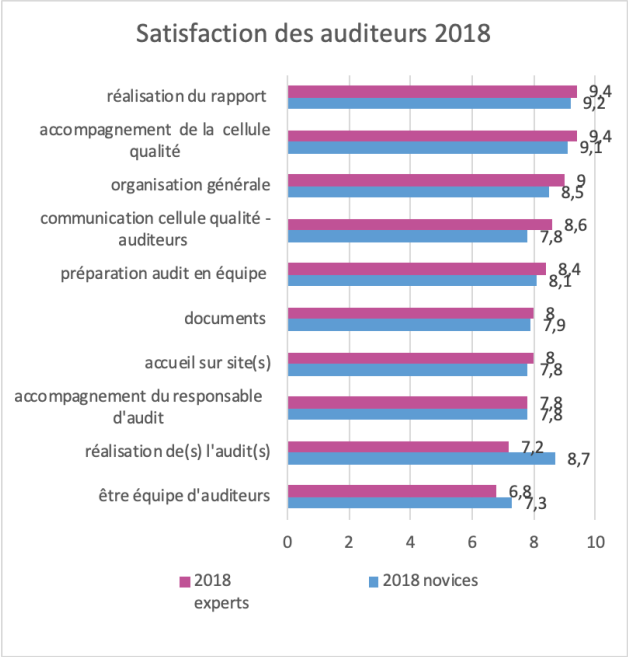
Au total, 210 personnes ont suivi le module de 2 jours de formation à l'audit interne sur la période de 2017 à 2019. 27 volontaires du CFDC ont constitué au cours des trois années un pool d'auditeurs (soit 13% des formés). Le CFDC a bénéficié sur cette même période de la participation de 8 auditeurs internes issus des Groupements Hospitaliers et de la Direction de l'Organisation Médicale et relations avec les Universités.

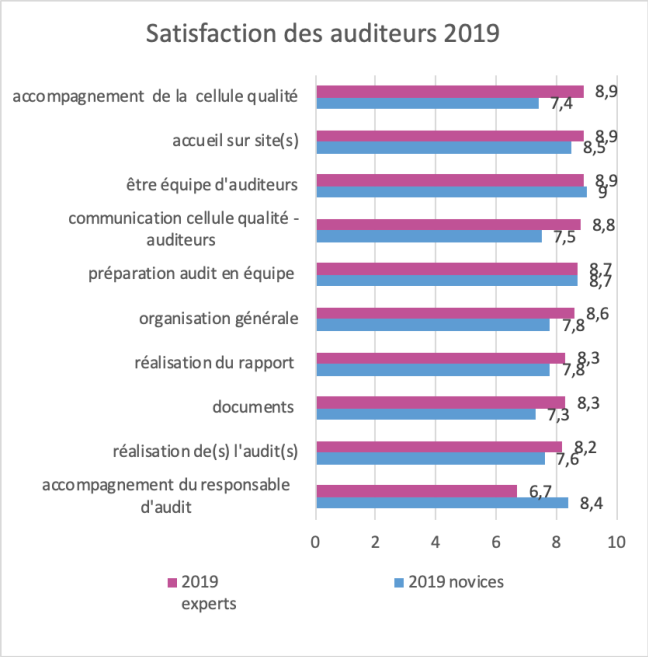
Trois réunions par an sont organisées par la Cellule Qualité du CFDC pour l'accompagnement des auditeurs internes (présentation des outils, préparation des audits internes en binôme, retours d'expériences...).

Le Directeur du CFDC établit annuellement et individuellement une attestation de réalisation d'audit pour chaque auditeur interne.

Un bilan a été réalisé en 2018 et en 2019 pour recueillir la satisfaction des auditeurs et définir des pistes d'amélioration.
Le taux de réponses des auditeurs internes a été de 82% en 2018 et 79% en 2019.

Les graphiques ci-dessous comparent l'évaluation (de 0 à 10) des auditeurs (Experts + Novices) à partir de plusieurs items (de l'organisation à la rédaction du rapport d'audit en passant par l'accueil sur site et la réalisation de l'audit en équipe d'auditeurs).





En 2019, l'accompagnement et la communication par la cellule qualité du CFDC sont particulièrement appréciés alors qu'en 2018, c'était la réalisation des audits et du rapport.
Le verbatim indique que cette expérience bien que stressante amène une plus-value professionnelle et une prise de recul sur le pratiques professionnelles (2018) ainsi qu'un partage d'expérience entre professionnels, intéressant, constructif et enrichissant bien que chronophage (2019).
Les demandes d'amélioration portent sur un temps « dégagé » pour réaliser les audits internes (de la préparation à la rédaction du rapport), un complément de formation à l'audit ainsi qu'un allègement des outils utilisés.

Sylvie Kinet
Responsable Qualité du CFDC
Cellule Qualité du CFDC

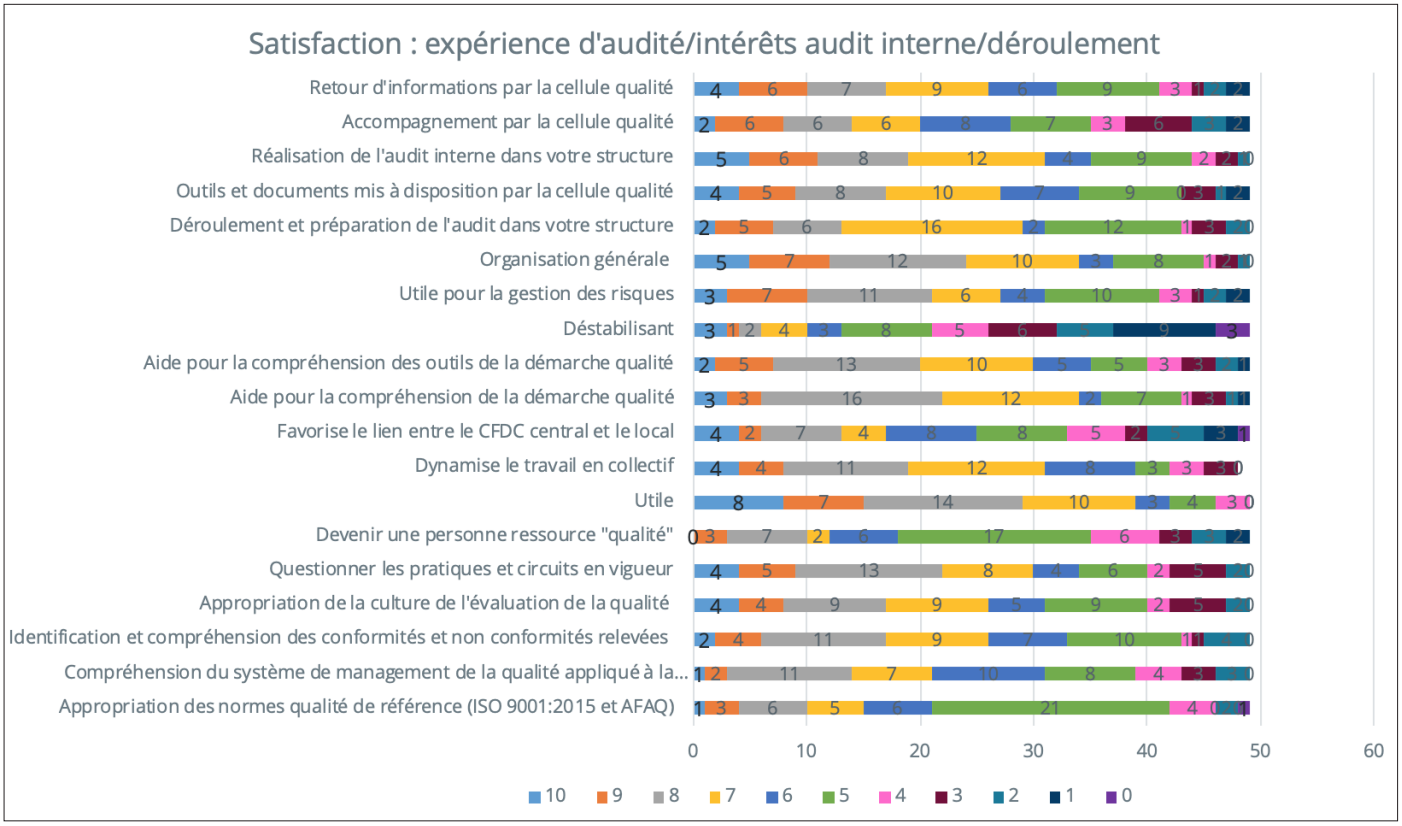
Mesure de la satisfaction des audités

La réalisation d'audits internes est une exigence de la norme ISO 9001 : 2015, participant au processus d'amélioration du Système de Management de la Qualité (SMQ).

La pratique d'audits internes croisés entre les diverses structures du CFDC n'était pas établie lors de la mise en œuvre de la démarche qualité. Il n'y a eu aucun blocage de la part des auditeurs ou des audités à la construction, participation et pérennisation du dispositif d'audit interne croisé.
Pour objectiver la satisfaction des équipes auditées, la Cellule Qualité du CFDC a souhaité en 2019, recueillir l'expression des audités.

Ce questionnaire a été adressé en Juillet 2019 (post période audit interne) à toutes les structures auditées en 2019 (soit 14 structures de formation). Sur les 69 réponses recueillies, seules 49 étaient exploitables.
Il était demandé de coter plusieurs items selon le niveau de satisfaction (de 0 à 10) des audités.

■ **Sylvie Kinet**
Responsable Qualité du CFDC
Cellule Qualité du CFDC

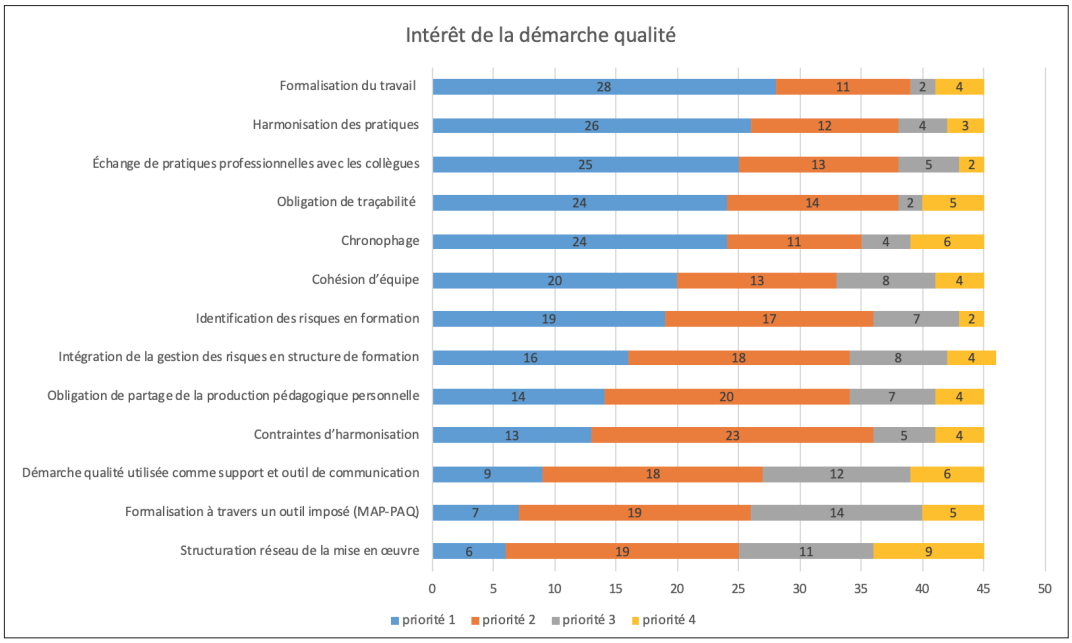


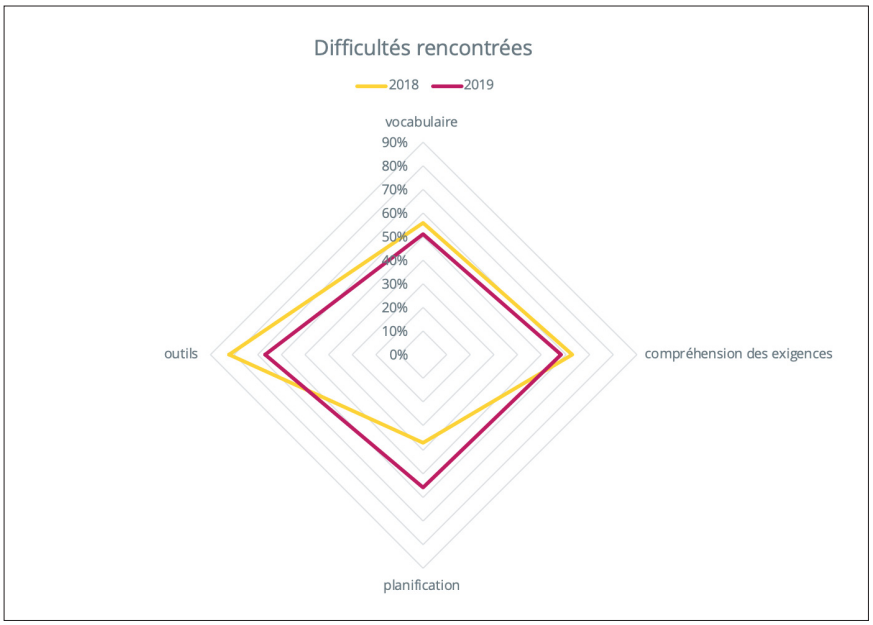
Le graphique montre une satisfaction supérieure à 5 sur 10 pour presque tous les items.
Le seul item d'insatisfaction identifié « déstabilisant » peut s'expliquer par la nouveauté de l'exercice.

Bilan d'impact de la démarche

En 2018, la Cellule qualité du CFDC avait recueilli auprès des personnels des quatre sites pilotes certifiés en 2017, l'impact de la démarche qualité. Ce recueil a été reproduit en 2019 auprès des 9 structures de phase 2 entrées dans la démarche et certifiées en 2018. 45 des 75 personnes destinataires de ce questionnaire ont répondu.

L'objectif était de recueillir auprès des personnels l'intérêt de cette démarche certes audacieuse et chronophage lors de sa mise en œuvre. Il était demandé de prioriser les items (sur une échelle décroissante de 1 à 10).





Si nous croisons ces deux schémas (ci-dessus et ci-contre), nous constatons que malgré l'aspect chronophage de la démarche, non négligeable par la nécessité d'appropriation par les équipes des outils, procédures et harmonisation de la gestion documentaire, le retour sur investissement de la pratique professionnelle est perçu.

Concernant les difficultés rencontrées dans l'appréhension de la norme ISO 9001 : 2015, nous notons une évolution positive de l'appropriation du vocabulaire, des exigences et outils de la norme et une augmentation des difficultés liées à la planification.

Le contexte d'évolution des modalités d'entrée en formations pour certaines filières (via la plateforme Parcoursup) peut expliquer les difficultés de planification.

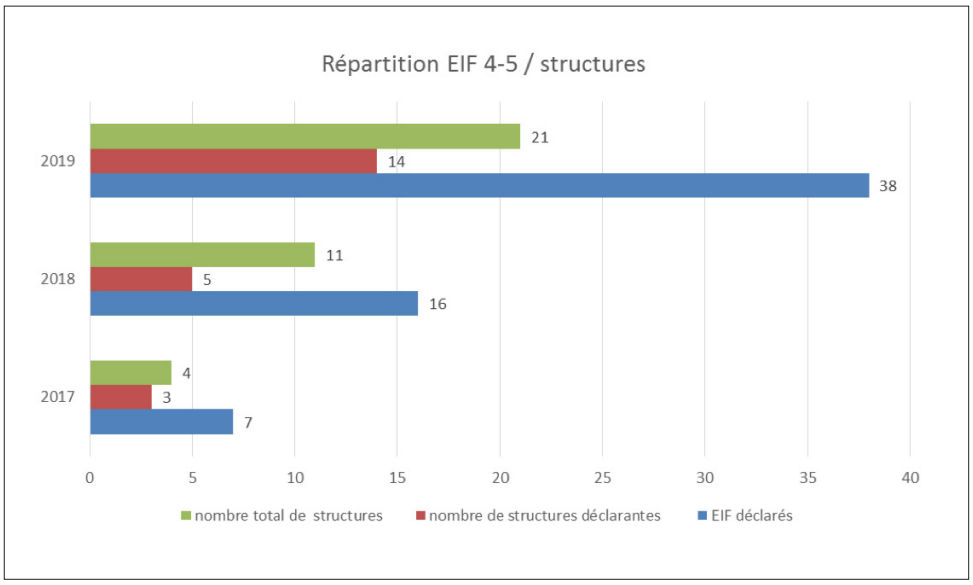
On peut supposer que la mise en place de réseaux qualité par la Cellule Qualité du CFDC (du directeur de structure aux pilotes, co-pilotes, contributeurs en passant par les responsables et assistants qualité locaux ainsi que par l'accompagnement des services supports) a favorisé cette acculturation.

Sylvie Kinet
Responsable Qualité du CFDC
Cellule Qualité du CFDC

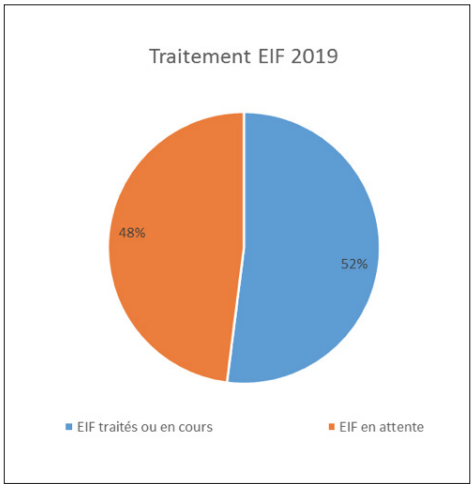
Bilan des Événements Indésirables en Formation déclarés

Depuis 2017, la déclaration des Evénements Indésirables en Formation (EIF) est une démarche active dans les structures du CFDC. Entre 2017 et 2019, pas moins de 336 EIF ont été recensés dont 27% de criticité 4 et 5.
La progression des déclarations suit le déploiement de la certification des structures avec pour plus de 50 % d'entre elles un enregistrement des EIF de gravité > 3.

La Cellule Qualité maintien son accompagnement auprès des équipes, car si l'acte de déclaration peut être mesuré comme une « acculturation » à la démarche qualité, il nécessite d'affiner les critères qualitatifs, tels que le nombre et la pertinence des EIF déclarés en leur associant une juste criticité.



Bilan des EIF traités en central



Le traitement central des EIF et leur retour aux parties intéressées est une étape importante dans le processus d'amélioration de la démarche qualité. En 2019, l'organisation mise en place par la Cellule Qualité du CFDC a permis, outre le recensement et la classification des EIF, d'engager le suivi et les modalités de traitement par la Direction du CFDC (ceci pour la moitié des déclarations de criticité 4 et 5).

L'analyse réalisée en 2019 relève que 60% des EIF concernent les interfaces avec les services supports tels que le service informatique, l'Université...
La récurrence des déclarations d'EIF relatives aux difficultés rencontrées par les utilisateurs a permis à la Direction du CFDC d'engager les modalités de changement d'un logiciel de suivi administratif des formés.
Les objectifs en 2020 consistent à analyser et traiter tous les EIF traités et d'assurer un retour sur les suites données à sa déclaration à la structure concernée.

Evènements Indésirables Formation traités

13 services supports
4 prestataires externes
3 audits qualité certification

Catherine Sellier
Assistante Qualité du CFDC
Cellule Qualité du CFDC

Lettre d'infos Qualité - CFDC

Directeur de la publication
Odon Martin Martinière

Rédaction
Marie-Françoise Doval, Sylvie Kinet, Catherine Sellier

Conception & réalisation
Centre de la Formation et du Développement des Compétences - Charlotte François
Photo : Getty Images

Contact
Vous souhaitez nous transmettre vos idées, vos remarques ou vos articles, n'hésitez pas à nous contacter : e.i.qualite-cfdc@aphp.fr