



Évaluation de la qualité des lieux de stage : Comment créer un outil au service de la satisfaction de tous les clients ?



Managing your institution's quality with the latest practices and policies

Plan

- Introduction
- Constat initial
- Base méthodologique
- Etapes de la construction et de la mise en œuvre
- Conclusion

Introduction

- Présentation
- Quelques mots sur la démarche qualité au sein de l'institut Parnasse-ISEI
 - Amorçage avec l'analyse processus/bibliothèque
 - Audits AEQES
 - Pilotage par objectifs \Leftrightarrow pilotage par processus
- Particularités des stages au cours du baccalauréat en ergothérapie (1000/2700)

Constat initial

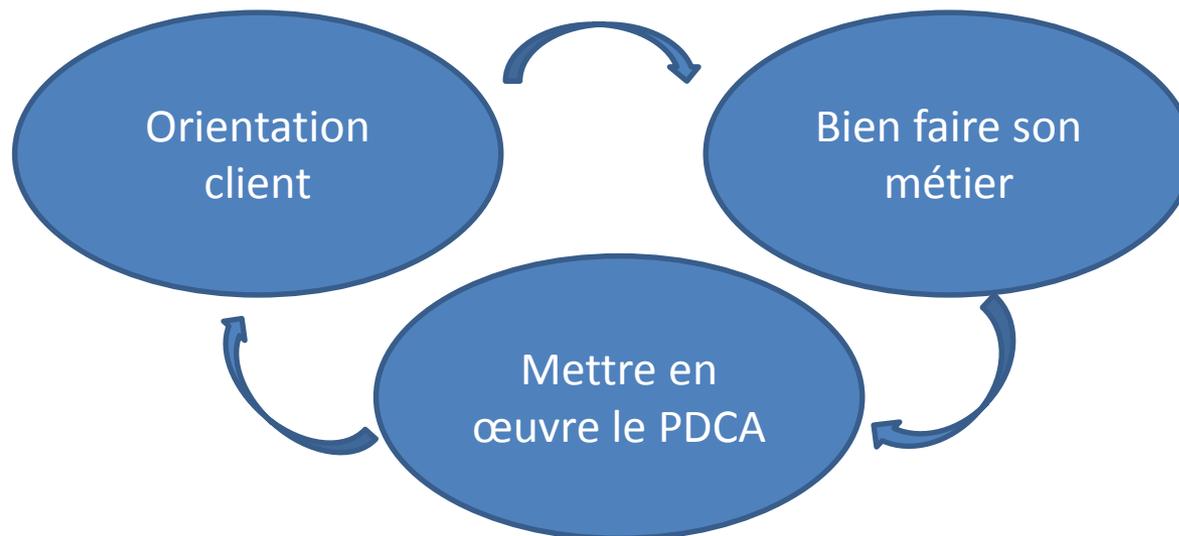
- Besoin de lieux de stage de qualité permettant un réel apprentissage contextualisé
- Manque de données qualitatives relatives à l'encadrement en stage
 - Sujet sensible lié à la multiplicité des paramètres en interaction et aux spécificité du monde médico-social. (Loubat J-R, 2015)
- Manque d'éléments concrets permettant un accompagnement des maîtres de stage
- Manque d'éléments concrets permettant l'octroi de visa

Remarque:

Cet outil ne vise pas l'évaluation de la pertinence, ni de l'atteinte des compétences et acquis d'apprentissage liés aux stages.

Base méthodologique

- Utiliser une approche « qualité »
 - Modèle ISO 9001 → utilisation d'une structure
 - Fondamentaux de la démarche qualité Gillet-Goignard F., Seno B., (2009)



1. Orientation clients

- Qui sont les clients?
 - Les étudiants qui *ont besoin de stages qui soient de réelles situations d'apprentissage contextualisé et authentique*
 - Les maîtres de stage qui
 - *Ont besoin d'informations et de formations quant au suivi des étudiants*
 - *méritent d'être valorisés dans leur fonction « bénévoles »*
 - Les enseignants superviseurs et organisateurs de stages qui *ont besoin d'informations diverses*
 - Le monde professionnel qui *devra octroyer des visas*

1. Orientation clients

- **Comment les impliquer?**
 1. Recueil des indicateurs identifiés par les clients
« selon vous, qu'est-ce qui fait un bon stage? »
 2. Validation de la sélection, de la formulation et de l'organisation des indicateurs
 3. Test de l'usage
- **Comment garantir leur adhésion?**
 - Choix du nom de l'outil : « appréciation qualitative des stages »
 - Prise compte effective et transparente des avis et suggestions

2. Bien faire son métier

- **Maîtriser le processus stage**
 - Réalisation du logigramme du processus
 - ➔ La mesure de l'appréciation qualitative du stage apporte des informations utiles à différentes étapes du processus

2. Bien faire son métier

- Enrichir nos expériences de l' « apprentissage et enseignement contextualisé » par la théorie

(EBP- voir bibliographie)

➔ Revue de la littérature sur les critères qui interrogent la qualité des stages

➔ Quelques éléments qui valident notre démarche

- « La qualité de stages est un défis pour toute faculté »
- La qualité des stages et de l'encadrement est déterminante pour l'apprentissage des compétences
- Importance pour les étudiants d'exprimer leur vécu
- Rôle indéniable des étudiants dans l'amélioration de la qualité de l'encadrement clinique
- Importance de la collaboration entre les différents acteurs
- Lien entre la qualité des stage et l'employabilité
- ...

2. Bien faire son métier

- A développer: benchmark
 - Inter-département (interne)
 - Inter- HE ou université (externe)

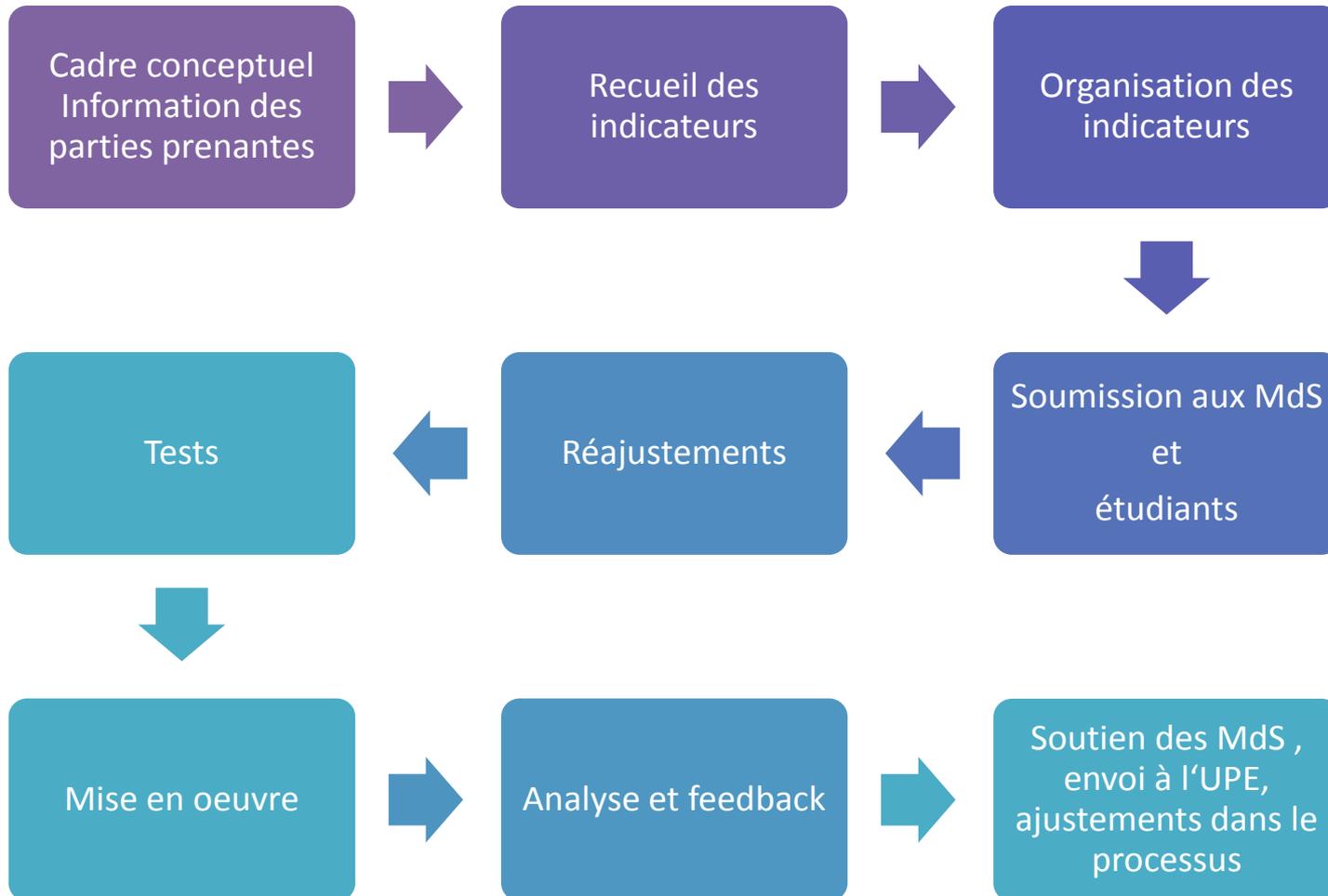
3. Mettre en œuvre le PDCA

- But de l'appréciation qualitative des stage :
 - Identifier des éléments à améliorer
 - Disposer d'une mesure
 - Travailler en transparence avec les maîtres de stage pour mettre en œuvre les pistes d'amélioration
 - Identifier à long terme des nouvelles tendances significatives
- Concrètement:
 - Analyse par lieu de stage, par secteur et transversale sera réalisée
 - Un feedback sera envoyé aux lieux de stage

Ce feedback doit relever autant les points d'amélioration que les points moins bien appréciés

 - Un soutien (dans un esprit de partenariat) pourra être proposé

Étapes de la construction et de la mise en œuvre



TP : Très présent, P: présent, PP: peu présent, A: absent, NA: non applicable						
Critères	Indicateurs	TP	P	PP	A	NA
Références normatives	Les interventions sont conformes à l'AR 1996					
	L'ergothérapeute et le service respectent la déontologie et l'éthique					
Rôles, responsabilités	L'ergothérapeute référent est sensible aux besoins et aux spécificités de l'étudiant (curiosités, mode d'apprentissage, ouverture aux propositions de l'étudiant...)					
	Les rôles et responsabilités de l'ergothérapeute référent sont clairement définis					
	Les rôles et responsabilités de l'étudiant sont clairement définis					
	Les objectifs et attentes du stage sont clairement définis (par le stage)					
	Des étapes de la réalisation du stage sont clairement identifiées (temps d'observation, de réflexion et d'intervention)					
Ressources humaines	Disponibilité horaire suffisante de l'ergothérapeute référent nécessaire à l'accompagnement de l'étudiant dans le quotidien et/ou dans des situations particulières					
	L'ergothérapeute référent dispose des compétences pédagogiques nécessaires à l'apprentissage de l'étudiant					
	Accessibilité des membres de l'équipe pluridisciplinaire et possibilité de rencontre pour l'étudiant					
	L'étudiant étant en apprentissage, il ne remplace pas un membre du personnel					
Infrastructure et environnement	L'infrastructure, l'équipe et leurs particularités sont présentées et expliquées à l'étudiant, entre autres, au moment de l'accueil					
	L'infrastructure du service d'ergothérapie est propice à l'exercice de l'intervention ergothérapeutique					
	L'étudiant peut travailler en toute sécurité					
	L'étudiant dispose d'un espace suffisant pour...					
Communication	L'ergothérapeute référent promeut une communication avec l'étudiant qui vise l'acquisition des compétences professionnelles de l'étudiant					
Informations documentées	Des documents d'information concernant le stage sont mis à disposition de l'étudiant					
	L'étudiant a accès à des informations spécialisées (documentation, colloques, ...)					
	L'ergothérapeute référent est informé et complète les documents administratifs nécessaires					

Processus ergothérapeutique	L'intervention ergothérapeutique se base sur des modèles et cadres de références								
	L'intervention comporte une phase de recueil de données basée, entre autres, sur des outils d'évaluation que l'étudiant peut pratiquer								
	Les buts et les objectifs de l'intervention sont établis								
	L'exécution de l'intervention se base sur des moyens et techniques actualisés								
	L'évaluation sommative est réalisée								
	Les informations issues de l'intervention sont communiquées (dossier, réunion, ...) à l'ensemble de l'équipe et l'étudiants peut y trouver une part active (complétude du dossier et participation à des réunions)								
	L'intervention se base sur une approche centrée sur le client								
Evaluation du stage de l'étudiant	Le feedback donné à l'étudiant est régulier, rigoureux, précis et en lien avec les acquis d'apprentissage								
	L'ergothérapeute référent se remet en question et est ouvert à l'appréciation de l'étudiant quant au déroulement du stage.								
Amélioration	L'ergothérapeute référent est ouvert à la collaboration avec l'enseignants superviseur								
	L'ergothérapeute référent participe aux réunions maîtres de stage, TFE, intervention dans un cours, ...								
Commentaire de l'étudiant									

Conclusion par rapport à l'outil

- Enthousiasme des étudiants versus crainte de certains MdS
- Difficulté de créer un outil valable pour plusieurs départements → projet en cours pour avoir des données institutionnelles par exemple pour tous les stages dans la catégorie paramédicale
- Besoins de ressources pour gérer
 - le volet administratif (gestion des questionnaires, envoi des feedback, information quand à l'octroi de visa, ...)
 - le volet « analyse »
 - Le volet soutien

Conclusion par rapport à l'outil

- Enthousiasme des étudiants versus crainte de certains MdS
- Difficulté de créer un outil valable pour plusieurs départements → projet en cours pour avoir des données institutionnelles par exemple pour tous les stages dans la catégorie paramédicale
- Besoins de ressources pour gérer
 - le volet administratif (gestion des questionnaires, envoi des feedback, information quand à l'octroi de visa, ...)
 - le volet « analyse »
 - Le volet soutien
- Faire le point sur l'atteinte des buts/réponses aux besoins de l'outil et s'assurer du bon usage
 - *Souci du juste équilibre entre vérification et amélioration*

Conclusions par rapport à la démarche

- Se servir d'un cadre de référence partagé (EFQM, ISO, critères AEQES, ...) pour être en phase avec son environnement
- Démarche articulée avec l'orientation stratégique (cohérence interne)
- Avantage de la création d'outil « maison »
 - pour être au plus près des réalités et des besoins de tous les acteurs.
 - Sollicite une « dynamique » de tous les acteurs
 - ➔ bénéfice secondaire : culture qualité

Gillet-Goignard F., Seno B., (2009), Réussir la démarche qualité, Ed d'Organisation, Groupe Eurolles, Paris

Giret J-P., Issehnane S., (2012), L'effet de la qualité de stages sur l'insertion professionnelle des diplômés de l'enseignement supérieur., Formation Emploi, revue française de sciences sociales, 117

Loubat J-P., (2015), La démarche qualité en action sociale et médico-sociale, 2^e éd., Dunod

Otti A., (2015), Perception de la gestion et de la qualité de l'encadrement pédagogique clinique en sciences infirmières et obstétricales par des étudiants béninois de l'INMes, une étude descriptive transversale quantitative et qualitative., Revue francophone internationale de recherche infirmière, 1, 169-178

Phaneuf M., (2012) L'apprentissage/enseignement en milieu clinique. (en ligne)

Vanpee D., Frenay M., Godin V., Brédard D., (2010), Ce que la perspective de l'apprentissage et de l'enseignement contextualisés authentiques peut apporter pour optimiser la qualité pédagogique des stages d'externat., Pédagogie médicale 10 (4)

Vierset V., Frenay M., Bédard D., (2015), Quels critères pour questionner la qualité pédagogique des stage cliniques?, Revue Internationale de Pédagogie de l'Enseignement Supérieur. 31-2.

Merci pour votre attention!



Fabienne.vanderoost@vinci.be