

## METH.I.S.Q., notre agence d'assurance qualité externe

### Pour une qualité ouverte et dynamique

A l'invitation du [CEFIEC](#) (Comité d'entente des formations infirmières et cadres), j'ai présenté lors des 72<sup>èmes</sup> journées nationales les principes et les modes d'action de notre agence d'assurance qualité externe [METH.I.S.Q.](#)

METH.I.S.Q. a été créée en 2016 pour certifier les consultants-formateurs indépendants et les centres de formation santé-social, suite à la parution du [décret de juin 2015](#) relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue. Nous avons souhaité cette création pour ne pas laisser le champ libre aux approches normalisatrices de la qualité, finalement peu efficaces sur le terrain de la formation.

En mars 2017, nous avons signé une convention de partenariat avec le CEFIEC portant notamment sur la fonction "Observatoire" de la gestion de la qualité dans les IFSI. Le texte qui suit est ma présentation en séance.



### La qualité : « C'est évident, mais personne n'est d'accord »

Revenons sur la notion de qualité : la qualité est « l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ». Satisfaire des besoins exprimés mais aussi des besoins non exprimés...

Il y a deux manières de répondre à cette exigence : La première est la norme. Un produit conforme, fabriqué toujours selon les mêmes spécifications, sera de qualité.

Par convention, un produit « normal » aurait toujours les mêmes caractéristiques quelle que soit l'usine de fabrication. C'est souhaitable dans la métallurgie pour ne pas livrer des manches de casseroles trop petits ou trop grands.

Mais qu'en est-il dans nos métiers du soin et de la formation ? Qu'est ce qui est normal dans nos métiers de l'interaction humaine ? Rien n'est tout à fait « normal », il n'y a pas grand-chose à normaliser.

La qualité n'est pas la reproduction à l'infini d'un processus qui a satisfait des besoins à un moment. Les besoins sont évolutifs. La plupart du temps, ils se définissent entre le producteur du service et le bénéficiaire. En fait, les besoins, tout comme la qualité, sont définis par un consensus, limité dans le temps et l'espace, entre les parties prenantes.

Nous sommes bien loin d'une norme intangible... Nous avons changé de paradigme. Face à des besoins évolutifs et variables, la recherche de qualité est une quête d'adaptations orientées vers la satisfaction du bénéficiaire. En quelque sorte, tous les chemins mènent à la qualité.

La qualité peut emprunter des chemins de traverse, ceux des initiatives prises par les formateurs pour trouver une solution innovante à des problèmes non définis ou mal posés. La qualité est ouverte aux adaptations, non prévues par la norme. Elle est dynamique parce qu'elle rend compte du consensus local entre parties prenantes et que leur consensus est évolutif.

Évidemment, toutes les solutions locales ne se valent pas... Pour atteindre le meilleur niveau de qualité, encore faut-il que la gestion des formations soit efficace, efficiente, et surtout pertinente, donc conçue pour répondre aux

besoins.

METHISQ s'intéresse aux buts et à la cohérence des ressources et des moyens qu'il mobilise pour les atteindre.

## **L'agence METHISQ. Nos principes, le droit à l'initiative.**

C'est là où les agences d'assurance qualité externe interviennent.

À METHISQ, nous vous connaissons bien mais nous ne sommes pas vous. Nous revendiquons cette différence, cette altérité. Certes, nous exigeons de vous une démarche vertueuse d'auto-évaluation, mais vous seuls pouvez la conduire et la réussir. Nous pouvons vous accompagner dans cette démarche mais l'auto-évaluation, c'est la vôtre.

Nous défendons ardemment une finalité qui veut que les IFSI gèrent leur qualité en toute autonomie. La qualité ne se gère pas de l'extérieur. Jamais.

Ce faisant, vous courez un risque. S'auto-évaluer, c'est se comparer à un référentiel. Quel référentiel ? Le vôtre ? METHISQ vous apporte un référentiel cœur de métier et un référentiel expert.

Un référentiel cœur de métier parce que nous sommes des ingénieurs de formation. Par exemple, nous savons bien que les normes ISO sur le système de management ne permettent pas de comprendre les solutions trouvées par les centres face à des publics différents et à des contextes singuliers. Ces processus doivent faire l'objet de nos attentions mais l'enjeu est de s'améliorer, pas de reproduire.

Nous connaissons la formation par nos expériences professionnelles et par nos qualifications universitaires. Pour la plupart d'entre nous, nous sommes titulaires d'un doctorat en sciences humaines et sociales. Nous vous proposons des référentiels modernes, inscrits dans les problématiques de l'enseignement supérieur en Europe. Nous savons pourquoi il faut encourager le droit à l'initiative, pour des formations efficaces, efficientes et pertinentes.

La qualité, ce n'est pas être conforme à la lettre d'un référentiel, c'est être porteur de son esprit.

Ce n'est pas tant le niveau de qualité à un instant donné qui compte, c'est la « progression » vers une plus grande qualité.

Nous vous encourageons à regarder lucidement vos solutions, sans concessions. Nous faisons jouer notre expertise mais c'est à vous de gérer en pleine autonomie votre niveau de qualité.

Cette démarche respectueuse de votre travail, mais exigeante, c'est ça une approche ouverte et dynamique de la qualité.

## **Nos certifications**

Concrètement, le champ de l'intervention de notre agence « Méthodes Ingénierie Service Qualité » est celui de la formation.

Nous nous adressons aux consultants-formateurs indépendants pour satisfaire nos obligations réglementaires.

Nous certifions également les centres de formation santé-social parce que c'est aussi notre expertise et notre secteur d'activité. Nous avons un slogan : « La qualité pour et par les pairs ». Les formateurs parlent aux formateurs et on se comprend mieux.

La certification « Centre de formation » s'adresse aux IFSI-IFAS, par exemple. L'accompagnement est systématique, nous travaillons avec vos équipes pour vous préparer. Nos audits prévoient une revue centrée sur

les questions vives. Nos rapports sont précis. Ils pointent avec bienveillance mais sans concession les actions correctives à entreprendre.

Selon le niveau de qualité atteint, la certification est valable jusqu'à 5 ans avec une procédure de suivi annuel légère.

## Notre fonction d'observatoire

Vous l'avez compris, nous sommes à distance de vous mais impliqués dans le secteur de la formation. Cette posture peut contribuer à l'amélioration continue de la qualité du secteur tout entier.

Nous offrons ainsi une fonction d'observatoire de la qualité en formation. Cet observatoire est d'ailleurs au cœur de la convention de partenariat que le CEFIEC a souhaitée conclure avec METHISQ.

L'observatoire a pour fonction de diagnostiquer l'état des pratiques.

Nous porterons à la connaissance du CEFIEC les innovations et les bonnes pratiques constatées lors des audits. Tous les centres de formation bénéficieront ainsi des solutions mises en œuvre.

La qualité est dynamique parce que les solutions des uns peuvent être mises en pratique par d'autres.

Les données accumulées sont traitées de manière non nominative. Les documents produits par l'observatoire retracent l'activité, établissent un état des lieux des tendances de gestion de la qualité. Ils permettent de repérer les actions d'amélioration continue du secteur.

Nous organiserons un séminaire annuel avec le CEFIEC pour rendre compte des résultats et des préconisations. A cette occasion, une sensibilisation à la démarche qualité est prévue avec les adhérents du CEFIEC qui souhaiteraient s'engager dans la démarche.

L'observatoire a aussi pour fonction de se concerter avec le CEFIEC sur de possibles adaptations des audits auprès des adhérents. Par exemple, la place de la recherche dans la formation, le renforcement des compétences pédagogiques des formateurs, pourraient donner lieu à une réflexion en commun.

## Le vol à haut risque (et à basse altitude...) : Comment faire pour... ?

Où en sommes-nous aujourd'hui ?

La Grande conférence de la santé, en février 2016, engageait le [HCERES](#), chargé de l'évaluation des universités, à évaluer les IFSI. Juste avant les élections, le HCERES a bâclé un référentiel. Celui-ci se présente comme la recopie sans efforts d'adaptation au secteur paramédical du référentiel qui évalue les organisations. Les deux autres référentiels qui évaluent les formations LMD ou les laboratoires de recherche n'ont pas été retenus.

Comme si un IFSI fonctionnait selon les mêmes standards qu'une université.... Et combien de temps faudra-t-il attendre pour que le HCERES dispose des moyens d'agir ?

Le décret, obligeant les organismes de formation à être certifiés, est rentré en application. Le [CNEFOP](#) est mandaté pour labelliser les certifications qualité, c'est un niveau de contrôle supplémentaire. Les OPCA lancent une initiative concurrente : [Data-dock](#). Un organisme certifié, si sa certification est labellisée par le CNEFOP, bénéficie juste d'une « inscription simplifiée » dans Data-dock.

HCERES, CNEFOP, Data-dock... Trois systèmes de contrôle, deux ministères publics et des opérateurs privés, des institutions contestées mais qui ne se réforment pas... Le tout faiblement coordonné.

METHISQ s'est organisé pour que sa certification soit compatible avec celle du HCERES, le jour où... Le transfert

sera facile.

Le CNEFOP fait passer un message : « Rendez-vous sur Data-dock avant le 30 juin ! » Mais vous savez que tous les centres de formation qui ont essayé Data-dock n'en sont pas tous revenus. Et la situation va s'aggraver. Data-dock aurait enregistré 20 000 centres de formation. Il en reste 40 000 ... Soit plus de 1 300 par jour pour la fin juin. Bon courage...

Si nous étions dans un contexte favorable au développement de la qualité, de la vraie qualité, et non pas d'une vision administrative et bureaucratique de la qualité, ça se saurait et METHISQ n'aurait pas besoin d'exister. Ça, c'est la version pessimiste de notre monde.

Il existe une version plus positive et plus intéressante. Georges Pérec disait, qu'en littérature, « la contrainte libère ». Face aux contraintes, nous allons nous libérer pour revenir aux sources de la qualité et au bon sens :

- La qualité, c'est l'affaire de tous.
- La qualité, c'est un levier managérial pour le changement. Dès l'auto-évaluation.
- La qualité, c'est une des rares opportunités d'apprentissage collectif.
- La qualité, c'est la satisfaction des bénéficiaires, mais aussi celle de vos équipes.
- La qualité, c'est la valorisation de votre savoir-faire sur votre territoire.
- La qualité, c'est le moyen de prendre en charge votre devenir et votre développement. En pleine autonomie.

Débarassés d'enjeux qui n'ont parfois pas grand-chose à voir avec la qualité, nous pourrions travailler avec des formateurs réflexifs, conscients de leurs efforts, cherchant la qualité et le changement, mais pas la conformité réductrice.

Ni le HCERES, ni le CNEFOP, ni Data-dock n'empêcheront les formateurs de travailler dur et authentiquement dans l'intérêt des apprenants. Ils sont nombreux et l'attachement à la qualité pédagogique qui anime le CEFIEC en témoigne.