



## ETP et démarches Qualité : Des retours d'expériences

---

### Ouverture :

Pourquoi est-on là ? Le CCECQA, depuis 2008, est impliqué sur l'évaluation de l'ETP. Au début cet appui aux professionnels était ciblé sur les programmes et l'approche éducative des équipes. Mais progressivement, la reconnaissance réglementaire de l'ETP a amené le CCECQA (via également d'autres projets) à s'interroger sur la position des établissements en matière de stratégie dans le développement des programmes ETP.

L'ETP peut-il être un facteur d'approche managériale de l'établissement ? S'attache-t-on bien à l'implantation (structurel, politique) de ces programmes dans leur environnement ? Il semble évident qu'un intérêt existe à inscrire les programmes dans une stratégie plus globale d'établissement. Pour autant, les acteurs ont-ils une vision générale leur permettant de mettre en connexion les démarches liées à l'évaluation des programmes à celles liées à la démarche qualité (via le processus de certification par exemple) ?

Ces échanges ont pour but de :

- Mettre en lumière cette lisibilité de l'ETP et faire du lien entre toutes ces démarches, outils, dispositifs.
- Mettre en avant et sensibiliser les acteurs sur le fait que les évaluations annuelles et quadriennales des programmes d'ETP sont des sources de données dans le cadre de la certification et du remplissage du compte qualité.

### Points échangés à la suite des présentations :

#### ⇒ **Outils et ressources à disposition des équipes**

Dans le processus d'évaluation des programmes, il existe bien évidemment des guides HAS dédiés. D'autres outils peuvent aussi être utilisés (Exemple : la démarche du patient traceur). Certains peuvent renforcer les perspectives d'analyse (Exemple : le guide pour favoriser l'implication des usagers et des RU dans la certification ou celui concernant les Eléments d'Investigation Obligatoire de la V2014).

Ces outils et/ou méthodes sont facteurs/vecteurs de collaboration puisqu'ils nécessitent de travailler sur un projet commun. En faisant le lien avec les référentiels, ils permettent de :

- ⇒ Rencontrer, voire de solliciter d'autres acteurs, comme les Responsables Qualités pour compléter les regards et l'analyse.

- ⇒ Mettre à jour certains écueils de mise en œuvre des actions de manière structurelle (défaut de coordination des discours entre les équipes, manque de communication).
- ⇒ Soutenir la définition d'axes d'amélioration de manière collective en passant par la capacité de mieux percevoir les contraintes de chacun.

**L'évaluation des programmes d'ETP n'est pas autocentrée sur l'objet évalué mais sert aussi de manière plus large les plans généraux d'amélioration.**

Mutualiser les programmes d'un même site, sur la base d'une évaluation des pratiques professionnelles, c'est avant tout **établir un socle commun de réflexion, favoriser le dialogue entre les différentes parties prenantes**. Cela renforce la capacité des équipes à **agir de manière collective et concertée** en rendant visible et lisible ce qui est réalisé, en faisant connaître aux autres professionnels à la fois ce qui est fait mais aussi comment cela se construit.

**Une étape clé reste la formation commune** afin de se mettre en accord. Cette dynamique permet **d'améliorer l'organisation et renforce la transversalité**, à la fois des idées mais aussi des pratiques.

⇒ **Difficultés exprimées par les participants**

Des contraintes récurrentes qui s'opposent parfois aux pistes d'amélioration en lien avec les problématiques identifiées par les professionnels et les usagers sont exprimées durant les échanges :

- Le manque de mobilisation politique / stratégique des directions sur les questions d'ETP
- L'éclatement des équipes et des services
- La pression institutionnelle (entre autre en lien avec la certification)
- La complexité du travail en équipe liée fort sentiment d'appartenance aux pôles
- Les contraintes de timing des priorisations des équipes sur les aspects évaluatifs
- L'appropriation par les équipes de terrain des outils « qualité », celles-ci pouvant avoir d'autres priorités A contrario de certains services (comme celui de la qualité) qui s'approprient assez rapidement ces outils qui relèvent de leur pratique et de leur prérogative
- Le manque d'anticipation et de visibilité générale de la feuille de route
- Les risques d'épuisement sont forts
- Paradoxalement, plus il y a d'acteurs autour de la table, plus le niveau qualitatif des analyses se renforce, plus le processus est ralenti, voir peut s'interrompre ou se suspendre tant le niveau de consensus est complexe à déterminer.

Axes et pistes de travail attendus par les acteurs

- Partager des expériences (pour s'approprier des outils et ou des démarches)
- Débattre de l'adaptabilité des outils/méthodes/démarches en contexte (en évaluant les potentialités d'intégration dans l'activité des équipes au quotidien)
- Se mettre d'accord et/ou s'accorder collectivement sur ce que l'on peut mettre derrière l'ensemble de ces démarches qualité au service d'une amélioration progressive des pratiques, notamment en ETP.

---

Atelier du mardi 1<sup>er</sup> décembre 2015 – IMS Xavier Arnoz - CCECQA

Rédaction : Catherine Pourin, Anouck Parthenay, Frédéric Bouhier