

UTILISATION DU QUESTIONNAIRE

Ce questionnaire permet d'évaluer le niveau de qualité de chaque processus d'une Association de FMC à l'aide de questions pertinentes. Un niveau de qualité globale de l'association est calculé en faisant la moyenne des évaluations des processus.

A minima toute association de formation doit maîtriser et évaluer les processus de formation proprement dits (déterminer les besoins, spécifier la formation, concevoir, réaliser, évaluer, archiver).

Ce questionnaire peut être utilisé de 2 manières :

- Pour évaluer l'amélioration des performances de l'association

Auto-évaluation effectuée par les responsables de l'Association : en mesurant de manière objective, à l'aide du questionnaire, le niveau de qualité des processus de l'Association, ils peuvent déterminer les actions d'amélioration à mener en priorité. En évaluant périodiquement à l'aide du questionnaire le niveau de qualité des processus ils peuvent mesurer l'impact des actions d'amélioration de ces processus.

- Pour se comparer; l'intérêt est institutionnel

Comparaison du niveau de qualité d'une Association : la mesure du niveau de qualité d'une Association à l'aide du questionnaire permet, soit de la comparer à d'autres Organismes de FMC, soit de la situer par rapport à un référentiel (label qualité en FMC).

REPONSE AU QUESTIONS

Les réponses aux questions sont valorisées sur une échelle de cotation à 4 niveaux 0 à 3 ; 3 correspondant au meilleur score.

Les questions sont posées de manière à ce que les réponses soient le plus souvent du type :

- Pas du tout=0, Partiellement=1, Presque en totalité=2, Totalement=3

- Jamais=0, Rarement=1, Souvent=2, Systématiquement=3

- Binaire : Oui= 3, Non= 0 ; ou Vrai= 3, Faux= 0

Si le résultat est une grandeur continue (ratio, durée, pourcentage), adoptez l'échelle d'évaluation suivante:

0 à 20%= 0 ; 20% à 50%= 1 ; 50% à 80%= 2 ; 80% à 100%= 3

Dans ce questionnaire, seule la question 4.1 nécessite une réponse de ce type : un taux de participation des adhérents aux réunions de 15% donne un score de 0, un taux de 60% donne un score de 2

Une question non répondue est automatiquement valorisée à 0.

Enfin une question qui n' a pas de signification pour l'Association peut être déclarée **NA (Non Applicable)** elle n'est alors pas décomptée dans le score du processus.

MODE D'EMPLOI DU TABLEAU EXCEL

Ce questionnaire est à utiliser sous Excel, les calculs seront ainsi automatiques.

Dans la feuille Questionnaire du fichier "DAQ_QuestEval" répondez à chaque question en entrant dans les cases blanches un nombre, de 0 à 3, correspondant à la réponse évaluée sur l'échelle à 4 niveaux.

Le tableur calcule automatiquement le score du processus, entre 0 et 10, qui s'affiche en face du titre du chapitre correspondant dans la colonne "Score Proces". L'évaluation, entre 0 et 10, du niveau de qualité de l'Association est calculé automatiquement à partir des scores des processus et s'affiche ci-dessous.

Les feuilles sont protégées seules les cellules des réponses sont accessibles.

Dans la Feuille Histogramme du fichier, les scores des processus sont automatiquement représentés sous forme d'un histogramme et le niveau de qualité de l'association sous forme d'une droite horizontale

Les indices (ii) en fin de question renvoient à des commentaires en fin de tableau par un lien hypertexte, il suffit de cliquer sur la question pour aller aux commentaires et réciproquement pour revenir à la question.

Résultat de l'évaluation du NIVEAU DE QUALITE de l'Association = 0.0

Questions	Rep.	Score Proces
1. Organisation		0
1.1. L'Association a une organisation définie ou un statut juridique déposé (loi 1901 par ex) [i]		
1.2. Les responsabilités au sein du bureau de l'Association sont clairement définies [ii]		
1.3. L'Association est membre du réseau UNAFORMEC		
1.4. Les acteurs (adhérents et personnel) de l'Association connaissent l'organisation et les responsables de l'Association		
1.5. Les partenaires et acteurs de l'Association sont clairement identifiés par le bureau de l'Association [iii]		
1.6. Les processus de formation de l'Association sont clairement définis [iv]		
1.7. Les processus de formation de l'Association sont connus des acteurs		
2. Responsabilité et engagement de la direction [v]		0
<i>Responsabilité et engagement sont définis par rapport à la démarche qualité de l'Association</i>		
2.1. L'Association s'est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité de ses formations		
2.2. La direction de l'Association définit des objectifs d'amélioration des performances de l'Association		
2.3. Ces objectifs d'amélioration des performances de l'Association sont mesurables et définis en délai d'obtention [vi]		
2.4. Ces objectifs d'amélioration des performances sont connus de tous les acteurs et formateurs de l'Association		
2.5. La direction de l'Association fait des revues (au minimum une fois par an) pour vérifier si les objectifs d'amélioration des performances de l'Association sont atteints [vii]		

3. Diriger et gérer l'Association		0
3.1. La direction de l'Association respecte les obligations statutaires ou le règlement intérieur de l'Association [viii]		
3.2. Pour toute formation demandée par un client la direction de l'Association s'engage par écrit avec son client, engagement dans lequel figurent au minimum les exigences de formation spécifiées		
3.3. La direction de l'Association se tient au courant régulièrement de l'actualité en FMC		
3.4. La direction de l'Association contrôle régulièrement l'état de ses comptes		
4. Communiquer [ix]		0
<i>Concerne aussi bien la communication interne qu'externe de l'Association</i>		
4.1. Evaluer le taux de participation moyen des adhérents aux réunions (Assemblées générales et autres, mais hors formation) par rapport au nombre d'adhérents inscrits (pourcentage)		
4.2. L'Association diffuse les comptes-rendus de ses réunions (hors formation) et le rapport moral et financier annuel aux adhérents		
4.3. L'Association diffuse ses programmes de formation à ses adhérents		
4.4. L'Association met ses formations (réalisées et à venir) à la disposition des autres Association (via le Congrès des Associations, via Internet,...)		
4.5. L'Association diffuse des informations sur ses formations aux media et aux usagers		
4.6. L'Association va chercher les informations diffusées par les autres Associations (réseau compris)	x	
4.7. L'Association informe ses partenaires (institutions, clients) des formations qu'elle réalise		
4.8. L'Association répond aux appels d'offres ou aux demandes de formation de ses partenaires		
5. Gérer les ressources humaines		0
<i>Gestion et direction du personnel de l'Association (formateurs et personnel permanent ou intérimaire)</i>		
5.1. L'Association a défini une procédure de sélection et de recrutement de ses formateurs et de son personnel		
5.2. L'Association assure une formation continue à ses formateurs et son personnel		
5.3. L'Association tient à jour un dossier personnel (CV et compétences) pour chaque formateur et chaque membre du personnel qu'elle emploie		
5.4. L'Association propose à ses adhérents, l'accès à une formation pédagogique		
5.5. Les personnes formées aux méthodes pédagogiques ont utilisé ces méthodes dans l'année qui a suivi leur formation		
6. Déterminer les besoins de formation		0
6.1. L'Association se sert de documents externes pour déterminer les besoins de formation de ses adhérents		
6.2. L'Association a recours à des sources d'information définissant les priorités en santé publique		
6.3. L'Association réunit ou fait des demandes de dossiers documentaires		
6.4. L'Association met en oeuvre une méthodologie pour identifier les besoins de ses adhérents		
6.5. L'Association prend en compte dans le choix des formations programmées à la fois les besoins des adhérents, les thèmes prioritaires de santé publique et les besoins des patients (individus ou associations).		
7. Spécifier la formation		0
<i>Spécifier c'est formuler dans un document les exigences d'une formation : quels sont ses objectifs, quels améliorations des pratiques médicales en attend-on, à qui elle s'adresse, comment on évaluera ses résultats.</i>		
7.1. Un document de spécification est écrit pour chaque formation		
7.2. Un membre de l'Association est désigné comme responsable de la spécification et de la conception de chaque formation		
7.3. Un membre de l'Association est désigné comme responsable de la réalisation de chaque formation		
7.4. Ce responsable a acquis une compétence pédagogique		
7.5. Ce responsable ne travaille pas seul pour spécifier les exigences de la formation		
7.6. Le document de spécification de chaque formation répond aux exigences de pertinence, indépendance, qualité scientifique, qualité pédagogique définies dans le document du Conseil National de la FMC.[x]		
7.7. Pour chaque formation on prévoit d'identifier un ou des indicateurs d'évaluation de l'amélioration des pratiques professionnelles enseignées [xi]		
7.8. Pour chaque formation on prévoit d'analyser en terme d'utilité pour le patient, les stratégies de diagnostic ou thérapeutiques enseignées (analyse Bénéfice/Risque).		
8. Concevoir la formation		0
<i>Concevoir c'est définir COMMENT on va réaliser la formation</i>		
8.1. Une recherche documentaire est effectuée pour concevoir chaque formation		
8.2. Un document préliminaire de sensibilisation des participants au thème de la formation (pré-test ou autre...) est prévu pour chaque formation.		
8.3. Une réunion « physique » du responsable et de l'expert a lieu à la conception de chaque formation		
8.4. Dans la conception de chaque formation, au moins l'un des animateurs de la formation est formé aux méthodes et techniques pédagogique		
8.5. Un effort de diversification des techniques pédagogiques, adaptées aux objectifs, est fait pour chaque formation		
8.6. Le budget (financier et en charge de travail) de chaque formation est évalué.		
8.7. La méthode d'évaluation qui sera utilisée pour évaluer la formation est définie à la conception de chaque formation.		
8.8. Les conflits d'intérêt potentiels, liés au financement (transparence des financements ; charte de l'UNAFORMEC), sont affichés clairement à la conception de chaque formation		
8.9. Un dossier de conception est rédigé pour chaque formation		

8.10. Le dossier documentaire à remettre aux participants est préparé à la conception de chaque formation		
9. Réaliser la formation		0
9.1. Pour chaque formation le responsable de la formation envoie une invitation avec le programme et les objectifs de la formation		
9.2. Pour chaque formation le responsable confirme la date et le lieu de la formation à l'expert		
9.3. Un animateur formé participe à chaque séance de formation		
9.4. Une trace (quelque soit le media) de chaque formation est fournie à tous les participants		
9.5 Tous les participants (experts et formateurs compris) à chaque formation remplissent une feuille d'émargement		
9.6. Un pré-test est réalisé en début de chaque formation		
9.7. Des mesures sont prises pour favoriser l'interactivité dans chaque formation		
9.8. Les questions des participants sur le thème de la formation sont identifiées et enregistrées		
9.9. Un post-test est réalisé en fin de chaque formation		
9.10. Les réponses aux pré-test et post-test sont données et commentées en fin de formation.		
9.11. En fin de formation un questionnaire d'évaluation de satisfaction est rempli par chaque participant (utilisateurs, experts, formateurs) à la formation		
9.12. Une attestations de présence est délivrée à chaque participant à la fin de chaque formation		
9.13. A la fin de chaque formation une liste d'adresse et de numéro de téléphone est donnée aux participants pour qu'ils puissent obtenir des réponses aux questions qu'ils se poseront après la formation		
10. Évaluer la formation		0
10.1. Une évaluation de la satisfaction des utilisateurs est faite pour chaque formation		
10.2. Les résultats des recueils d'opinion et de satisfaction (nombre de questionnaires, compilation des opinions, toutes les informations recueillies) sont analysés pour chaque formation		
10.3. L'Association tient compte de ces évaluations et analyses pour améliorer la réalisation de ses formations		
10.4. Le résultat des évaluations est communiqué aux adhérents, aux formateurs et aux experts		
10.5. Toutes les évaluations prévues en conception ont été faites		
10.6. Lorsque à la spécification des exigences de la formation vous identifiez un ou des indicateurs de pratique professionnelle, vous mettez en œuvre une procédure d'évaluation de l'amélioration de cette pratique basée sur ces indicateurs, à distance de la formation		
11. Archiver la formation		0
<i>Enregistrer et classer tous les documents nécessaires à la réalisation et l'évolution d'une formation ainsi que les enregistrements des évaluations</i>		
11.1. Les programmes annuels de formation de l'Association sont archivés		
11.2. Les dossiers de spécification et de conception de chaque formation sont archivés		
11.3. Les résultats d'évaluation de chaque formation sont archivés		
11.4. Les documents archivés sont facilement accessibles pour chaque formation		
11.5. Une liste des documents archivés est régulièrement mise à jour et éditée en vu de leur utilisation par des Associations extérieures		
11.6. Pour faciliter la recherche des documents l'Association utilise des mots clefs pour son archivage		
11.7. Les feuilles d'émargements sont archivées pour chaque formation		
11.8. La liste des questions pratiques posées par les participants au cours de la formation est archivée pour chaque formation		
12. Rechercher		0
12.1. La recherche menée par l'Association est issue des questions restées sans réponse à l'issue d'une formation (recherche « fruit » de la FMC)		
12.2. L'Association publie ses résultats de recherche en FMC		
12.3. Lorsque l'Association participe à une recherche elle participe à l'élaboration du protocole de recherche		
12.4. L'Association utilise les résultats de ses recherches pour alimenter ses formations		
13. Gestion des documents		0
13.1. Tous les courriers et documents émis par l'Association sont répertoriés, classés et archivés		
13.2. Parmi tous les documents émis par l'Association, au minimum les courriers et documents contractuels engageant l'Association vis à vis de ses partenaires, de ses adhérents et de son personnel sont répertoriés, classés et archivés		
13.3. Tous les courriers et documents reçus par l'Association provenant de ses partenaires sont répertoriés, classés et archivés		
13.4. Parmi les documents reçus par l'Association, au minimum les courriers et documents contractuels engageant les partenaires vis à vis de l'Association sont répertoriés, classés et archivés		
13.5. Tout défaut de fonctionnement constaté ou modification de fonctionnement souhaitée par un partenaire ou acteur de l'Association, est enregistré dans une fiche de modification gérée par le RQ de l'Association [xii]		
14. Mesurer et améliorer		0
14.1. L'Association évalue régulièrement les performances de certains de ses processus.		
14.2. L'Association évalue régulièrement et systématiquement les performances de chacun de ses processus (à l'aide d'audits, de mesures de caractéristiques)		
14.3. La direction de l'Association évalue régulièrement les performances globale de l'Association (par revue de direction, audit ou auto évaluation)		
14.4. Les fiches de défaut ou demande de modification sont enregistrées et suivies par le RQ jusqu'à ce qu'une solution ou une réponse y soit donnée par l'Association.		

14.5. La direction de l'Association utilise les résultats des évaluations des processus, des formations et les fiches de défaut et de demande de modification pour déterminer, au cours de revues de direction, les améliorations à apporter aux processus de l'Association ?		

NOTES EXPLICATIVES

[i] Une Association de FMC a en général un statut loi 1901, mais certaines Associations locales fonctionnent bien sans statut juridique mais avec leur propre organisation qui peut être décrite (Responsable du courrier, responsable des formations, responsable des finances, etc .)

[ii] La définition des responsabilités au sein du bureau peut être orale ou mieux écrite et signifie que chacun sait Qui fait Quoi

[iii] PARTENAIRES :

- **Institutions** : Organismes représentant la Société : Ordre des médecins, Syndicats de médecins, Universités, ANAES, URML, Media ;
- **Clients** : Organisme ou personne qui commande et/ou reçoit une formation de l'Association pour des utilisateurs.

Par exemple quand l'Association répond à l'appel d'offre du FAF le FAF est le Client, l'Association le fournisseur de formation, l'utilisateur le médecin . Les Clients de l'Association peuvent donc être le FAF, l'URCAM, la DDAS, un Laboratoires pharmaceutiques, un Réseau de soins, l'UNAFORMEC, l'Organisme de Gestion Comptable de la FPC ;

- **Fournisseurs** de l'Association : Organisme ou personne qui procure un produit ou service à l'Association par ex. salles de réunion, restauration ;

ACTEURS :

- **Adhérents** : Individus adhérents ou autres Associations ;
- **Experts** : Toute personne (médecin ou non), interne ou externe au réseau UNAFORMEC, ayant une compétence en matière de contenu de la FMC ;
- **Formateurs** : Formateurs internes ou externes au réseau UNAFORMEC ;
- **Personnel** de l'Association : Employés de l'Association salariés ou intérimaires ;
- **Utilisateurs** : Utilisateurs de la formation fournie par l'Association ;

[iv] **Processus** de formation : activités et ressources (humaines et matérielles) nécessaires pour identifier les besoins de formation, concevoir la formation, réaliser la formation, évaluer la formation,

[v] Responsabilités et engagement de la **direction** : Pour les institutions les responsables officiel de l'Association sont dénommés dirigeants.

[vi] Ces **objectifs** doivent être **mesurables**, ils correspondent à des caractéristiques globales de l'association ou à des caractéristiques d'un processus. L'objectif d'amélioration d'une caractéristique doit être défini en niveau d'amélioration et en délai pour atteindre ce niveau.

Exemples :

- Par notre action, nous devons faire en sorte que 75% des médecins du canton participent aux actions de formation réalisées par l'association
- Dans les 8 mois qui viennent nous devons avoir défini et mis en œuvre le SMQ de notre association bâti sur le modèle UNAFORMEC.
- L'indice moyen de satisfaction des utilisateurs des formations doit passer de 4/10 à plus de 5/10 dans les 6 prochains mois

[vii] **Revue de direction** : Evaluation des performances de l'Association, réalisée par la direction (le bureau), s'appuyant sur des évaluations de caractéristiques, des audits internes et des auto-évaluations

[viii] Respect des statuts : la direction de l'Association réalise, au moins une fois par an, une assemblée générale pour faire le bilan des actions de l'Association et le bilan financier, renouveler les administrateurs et le bureau, définir les nouvelles formations pour l'année à venir

[ix] **Communiquer** : La communication d'information peut se faire par tout type de media : écrit (envoi d'une plaquette, article de presse, etc.), oral (réunions, assemblées générales), présentation au Congrès des Associations de l'UNAFORMEC, aux Congrès thématiques (recherche en médecine générale), Internet (mail et site de présentation de l'Association)

[x] **Pertinence** : adaptation à la pratique des utilisateurs (de la formation) ET/OU aux besoins de la santé publique ; **Indépendance** : indépendance de tout intérêt financier ; **Qualité scientifique** : les affirmations principales de la formation doivent être accompagnées de leur niveau de preuve ; **Qualité pédagogique** : utiliser des méthodes pédagogiques adaptées aux objectifs de la formation

[xi] Exemple : Le dépistage de l'Hépatite C étant considéré comme insuffisant par les médecins, la formation proposée sera évaluée par un audit de pratique sur le nombre de sérologies prescrites en fonction des facteurs de risque identifiés avant et après la formation.

[xii] - Exemple de défaut 1: un adhérent signale qu'il ne reçoit pas les invitations aux formations ;

- Exemple de défaut 2: au cours d'une formation les participants ne remplissent pas de fiches d'évaluation de la formation.

Exemple de modification : UNAFORMEC crée un serveur Internet sur lequel les Associations de FMC peuvent trouver les programmes de formation annuels par région. Modification du serveur : l'UNAFORMEC demande dorénavant à ses Associations régionales adhérentes d'alimenter et mettre à jour ce serveur elles-mêmes via Internet.