

Processus d'assurance qualité de la filière

Le processus d'assurance qualité du MAS en psychologie de la santé est multi-modal et se compose **d'éléments quantitatifs et qualitatifs** ainsi que **d'éléments formels et informels** qui servent de base pour l'évaluation de la filière complète, notamment les enseignements théoriques et méthodologiques : individuellement, par modules et axe de formation (CAS et enseignements spécifiques).

Tous ces éléments sont synthétisés dans un document servant de tableau de bord. Il est évalué par les différents organes de décision du MAS (comité directeur, ci-après « CD » ; conseil scientifique, ci-après « CS » et comités de formation, ci-après « CF »). Il permet une analyse complète de la formation.

1. Cycle d'assurance qualité

Notre processus d'assurance qualité se base sur le [cycle d'assurance qualité de l'UniFR](#) inspiré de la roue de Deming pour l'amélioration continue.

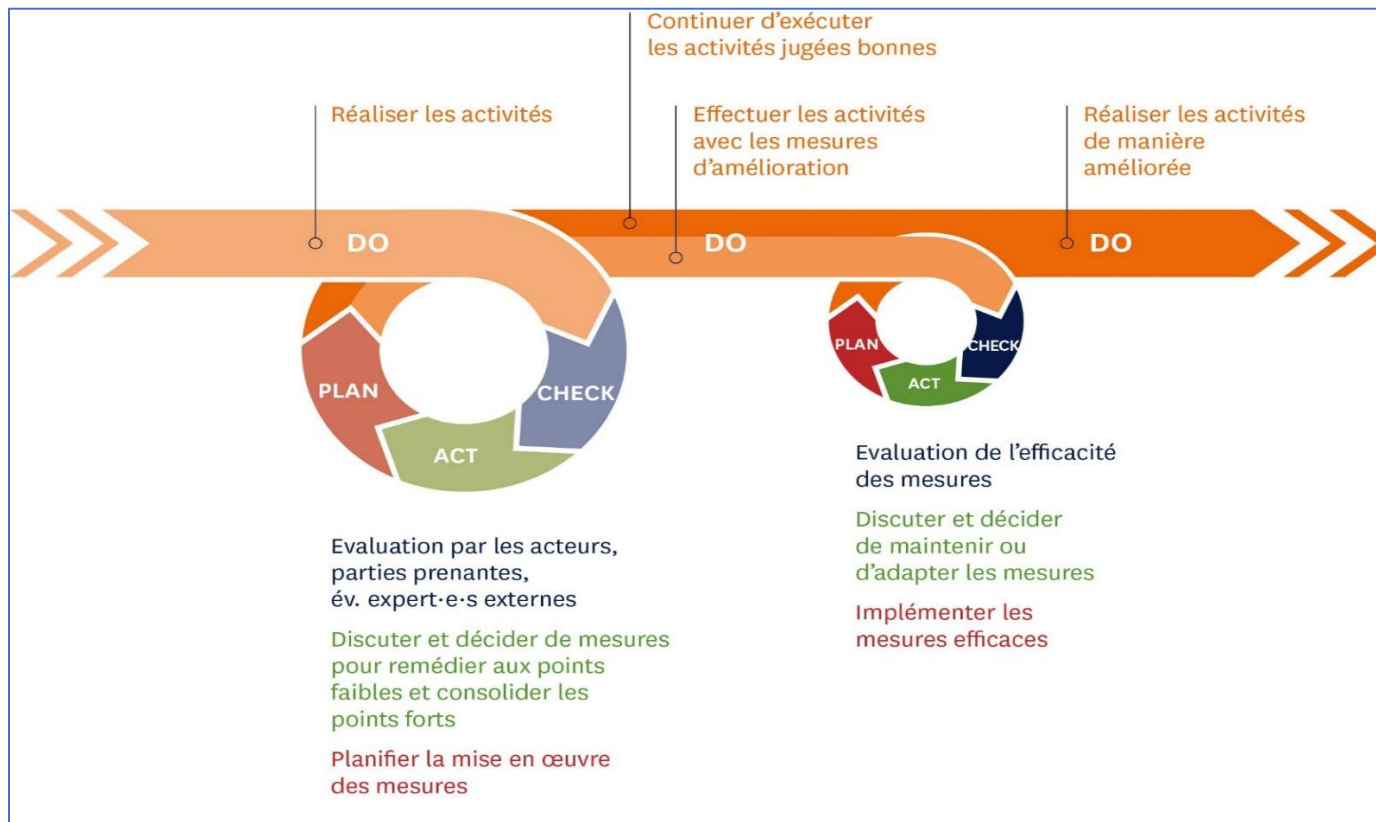


Figure 1 Cycle d'assurance qualité de l'UniFR

CHECK Le cycle d'assurance qualité commence par une évaluation qui identifie les forces et les faiblesses de l'activité ou de l'entité évaluée. Il s'agit d'une analyse globale et réflexive, à la fois quantitative et qualitative, dont la responsabilité incombe en premier lieu aux personnes directement concernées.

ACT L'évaluation est suivie d'un moment d'arrêt pendant lequel les personnes directement concernées mènent des réflexions sur les conclusions obtenues. Elles cherchent à comprendre les résultats, discutent des éléments à reconduire, à développer ou à modifier, fixent des priorités et

des objectifs. Finalement, elles décident de mesures destinées à remédier aux points faibles et à consolider les points forts. Ces mesures sont ciblées en fonction des domaines où un potentiel d'amélioration est identifié.

- PLAN** Les mesures déterminées à l'issue de l'évaluation sont planifiées par les personnes directement concernées - éventuellement avec la participation et le soutien d'autres personnes, comme par exemple le Service Assurance Qualité.
- DO** Les activités sont ensuite poursuivies en mettant en œuvre les mesures d'amélioration décidées.
- 2^{ème} boucle** Après une période prédéfinie, un deuxième cycle est effectué sous une forme beaucoup plus courte, (« follow up ») qui permet d'affiner les mesures. L'objectif de ce deuxième cycle est de tirer un bilan des mesures mises en œuvre et d'évaluer si elles ont eu l'effet escompté (2^{ème} CHECK). Si tel est le cas, elles sont poursuivies ; dans le cas contraire, leur adaptation est discutée (2^{ème} ACT). Une nouvelle mise en œuvre est alors planifiée (2^{ème} PLAN). De cette manière, à la fin du processus, les mesures implémentées ont été testées et seules celles qui sont jugées efficaces sont maintenues. L'activité évaluée se poursuit ainsi de manière améliorée (2^{ème} DO).

2. Éléments d'assurance qualité appliqués au MAS

Deux types d'éléments sont utilisés pour garantir l'assurance qualité : les éléments formels (qualitatifs et quantitatifs) et les éléments informels. Ils sont listés dans le tableau ci-dessous.

Les échanges informels entre les participant-e-s et la coordinatrice et/ou les superviseuses internes représentent un élément d'évaluation dynamique de la qualité de la formation. La coordinatrice est la personne ressource vers qui convergent toutes les demandes et questions diverses. Elle peut soit y répondre directement elle-même, soit informer le/la participant-e qu'elle doit soumettre sa demande au CD et répondre dans un deuxième temps. Les superviseuses internes récoltent également les soucis des participant-e-s par rapport à la gestion de leur temps de travail pour la formation et leur pratique professionnelle, les questions liées à la recherche d'emploi si besoin, etc. et les transmettent au CD. Ces éléments informels permettent notamment de :

- vérifier si la compréhension des liens entre les enseignements et le fil rouge didactique ont été compris.
- vérifier si les enseignements donnés dans les différents cours correspondent bien à ce qui était attendu afin de rectifier le cas échéant le programme, le choix des thématiques ou des intitulés, ou la manière d'expliquer la vision didactique pour les prochaines éditions.
- mettre en évidence des problèmes de communication et des difficultés à comprendre l'organisation et ainsi de donner les informations nécessaires.

	ELÉMENTS	PERSONNES IMPLIQUÉES	MODE	TYPE DE DOCUMENT	DÉLAI	DONNÉES OBTENUES	UTILISATION
Eléments formels	Evaluations de chaque cours	Participant-e-s, anonyme	Écrit	Formulaire	Immédiat	Synthèse des évaluations des enseignements par cours individuels. Retour « à chaud » des participant-e-s et premières impressions sur chaque cours donné. Notes, points positifs, points à améliorer et suggestions/remarques.	Synthétisées dans le tableau de bord.
	Evaluations de chaque cours	Formateurs-trices	Écrit	Formulaire	Immédiat	Retour « à chaud » des intervenant-e-s et premières impressions sur les participant-e-s, les interactions, la matière transmise et l'organisation.	Synthétisées dans le tableau de bord.
	Tableaux-bilan	Participant-e-s	Écrit	Formulaire	A la fin de chaque CAS ou des ES	Synthèse des évaluations des enseignements par module et réflexion sur leurs apports. Pousse les participant-e-s à synthétiser les enseignements et à faire des liens avec leur pratique et/ou leur vie personnelle et/ou d'autres enseignements. Consolide les apprentissages. Permet de vérifier si la cohérence didactique des contenus est comprise par les participant-e-s. Permet de vérifier le niveau d'intégration des contenus.	Transmis au CF concerné (CAS) ou au CD (ES). Sert de base de discussion pour les séances de bilan avec les participant-e-s.
	Séances de bilan CAS	Participant-e-s CF (dont 1 représentant du CD)	Oral	Discussion ouverte, basée sur les points négatifs et positifs de la formation	A la fin de chaque CAS	Permet aux participant-e-s de prendre du recul et de discuter des manques et de faire des suggestions. Feedback du point de vue des formateurs ou formatrices.	PV des séances et restitution au CF, puis au CD. Sert de point de départ pour l'élaboration de la prochaine édition.
	Séance de bilan ES	Participant-e-s, CD, coordinatrice	Oral	Discussion ouverte, basée sur les points négatifs et positifs de chaque ES	A la fin des ES	Echanges directs et ouverts avec le CD sur l'ensemble du volet théorique. Permet aux participant-e-s de prendre du recul et au CD d'entendre les manques et les suggestions.	PV des séances. Sert de points de départ pour l'élaboration de la prochaine volée. Transmission au CS.
	Séances de bilan MAS	Participant-e-s, coordinatrice, CD,	Oral	Discussion ouverte, basée sur les points	A la fin du MAS	Echanges directs et ouverts sur l'ensemble du volet théorique. Permet aux participant-e-s de prendre du recul et de discuter des manques	PV des séances. Rediscussion lors de l'élaboration de la

	ELÉMENTS	PERSONNES IMPLIQUÉES	MODE	TYPE DE DOCUMENT	DÉLAI	DONNÉES OBTENUES	UTILISATION
		superviseuses internes		négatifs et positifs de la formation		et au CD d'entendre les manques et les suggestions.	prochaine volée. Transmission au CS.
	Tableau de bord pour chaque CAS	Participant-e-s et formateurs/-trices (doc. de synthèse)	Ecrit	Tableau excel	2 mois après la fin d'un CAS	Pour un même CAS, récapitule toutes les évaluations des cours par les participant-e-s ainsi que les sondages auprès des intervenant-e-s. La coordinatrice peut ajouter des remarques issues d'échanges informels.	Analysé par le CF concerné. Il sert de base pour décider de réinviter ou non le formateur ou la formatrice, ou l'orienter pour sa prochaine intervention, ou encore pour faire évoluer la formation.
	Tableau de bord intermédiaire	Participant-e-s et formateurs/-trices (doc. de synthèse)	Ecrit	Tableau excel	1 fois par an, sur l'état du MAS en cours	Pour l'ensemble des cours ayant eu lieu jusqu'alors au sein d'une même volée MAS. Récapitule toutes les évaluations des cours par les participant-e-s ainsi que les sondages auprès des intervenant-e-s. La coordinatrice peut ajouter des remarques issues de retours informels.	Analysé par le CS. Il sert de base pour faire évoluer la formation et en juger la cohérence et l'adéquation avec le terrain.
	Tableau de bord du MAS	Participant-e-s et formateurs/-trices (doc. de synthèse)	Ecrit	Tableau excel	En fin de MAS	Pour l'ensemble d'une volée MAS. Récapitule toutes les évaluations des cours par les participant-e-s ainsi que les sondages auprès des intervenant-e-s. La coordinatrice peut ajouter des remarques issues de retours informels.	Analysé par le CD. Il sert de base pour décider de réinviter ou non le formateur ou la formatrice, ou l'orienter pour sa prochaine intervention, ou encore pour apporter des changements au plan d'étude, faire évoluer la formation et en juger la cohérence.
	Sondage auprès des alumni/-ae	alumni/-ae et coordnatrice	Ecrit	Formulaire	Tous les 2 ans	Emploi actuel des alumni/-ae et impact du MAS dans leur pratique actuelle. Suivi des alumni/-ae pour réseautage. Nous encourageons nos alumni/-ae à postuler comme superviseurs/superviseuses internes et externes pour le MAS.	Création d'un réseau de psychologues de la santé. Sert de base pour lister les emplois/stages potentiels. Liste de diffusion pour

	ELÉMENTS	PERSONNES IMPLIQUÉES	MODE	TYPE DE DOCUMENT	DÉLAI	DONNÉES OBTENUES	UTILISATION
							événements. Sert aussi pour insertion des alumni/-ae au sein de nos comités.
Eléments informels	Echanges informels entre les participant-e-s et la coordinatrice et/ou les superviseuses internes et/ou le superviseur ou la superviseuse de mémoire	Coordinatrice, participant-e-s, superviseuses	Oral	Discussions spontanées	Immédiat	Remarques (positives ou négatives) des participant-e-s au sujet de la qualité de la formation. Clarification et réponses rapides aux questions simples ou pratiques des participant-e-s.	Retransmission si nécessaire au CD/CF/CS.
	Participation de la coordinatrice et des superviseuses internes au CD	Coordinatrice, superviseuses, membres du CD	Oral	Séances en comité	Tous les 2 mois	Faciliter le relais d'informations de manière anonyme et prise de décision avec un maximum d'acteurs et actrices possibles.	Clarification et réponses aux questions/problèmes.
	Analyse de la liste des enseignements par le conseil scientifique (CS)	CS, coordinatrice	Oral	Séance du CS	1 fois par an	Permet de tester l'adéquation entre les contenus transmis dans le MAS, le terrain et avec l'état des connaissances actuelles.	Réflexion didactique supplémentaire. Transmission au CD.
	Présence d'alumni au sein des comités (CF, CD, CS)	Alumni, membres des organes responsables	Oral	Séances de comités	Variable	Le CD et le CS a accès à la vision des participant-e-s.	Prise en compte dans la manière d'organiser les enseignements et dans la manière de communiquer avec les participant-e-s.
	Rencontre alumni/-ae et participant-e-s	alumni/-ae et participant-e-s	Oral	Séances de clôture et accueil	A chaque nouvelle volée	Les nouveaux/-elles participant-e-s entendent la présentation des mémoires des ancien-ne-s participant-e-s et ont un moment de discussion libre avec eux/elles.	Création d'un réseau de psychologues de la santé.
	Présence d'intervenant-e-	Formateurs/-trices, Comités	Oral	Séances de comités	Variable	En tant que formateurs/-trices, plusieurs membres de nos comités ont un contact	Le CD reçoit un avis de l'intérieur.

	ELÉMENTS	PERSONNES IMPLIQUÉES	MODE	TYPE DE DOCUMENT	DÉLAI	DONNÉES OBTENUES	UTILISATION
	parmi le CD, CS, et CF					directement avec les participant-e-s et peuvent en discuter avec le reste de leur comité.	
	Présence d'un membre du CD dans chaque CF et CS	CD, CF, CS	Oral	Séances de comités	Variable	Permet la circulation des informations à tous les niveaux.	Facilitation des échanges d'informations entre les différentes instances du MAS et rapidité de réactions.
	Explications sur l'organisation des contenus et leur articulation didactique	CF, participant-e-s	Oral	Explications orales	Au début de chaque module de CAS	Rappel de la logique didactique et intégration de celle-ci. Et réponse aux éventuelles questions des participant-e-s.	Aide les participant-e-s à remplir le tableau-bilan. Permet de vérifier les apprentissages lors de l'évaluation finale.

3. Détail de l'étape CHECK du cycle d'assurance qualité

Afin de préciser en quoi consiste l'étape CHECK de notre cycle d'assurance qualité, la figure 2 représente les personnes impliquées dans l'évaluation et montre par quels éléments formels et dans quel sens se font ces évaluations. Toutes les données ainsi collectées sont introduites dans le tableau de bord du MAS et examiné par les organes de décision du MAS au minimum à la fin de chaque volée.

La figure 3, quant à elle, donne un aperçu des échanges entre les différentes parties-prenantes de la formation et ce à quoi ils aboutissent.

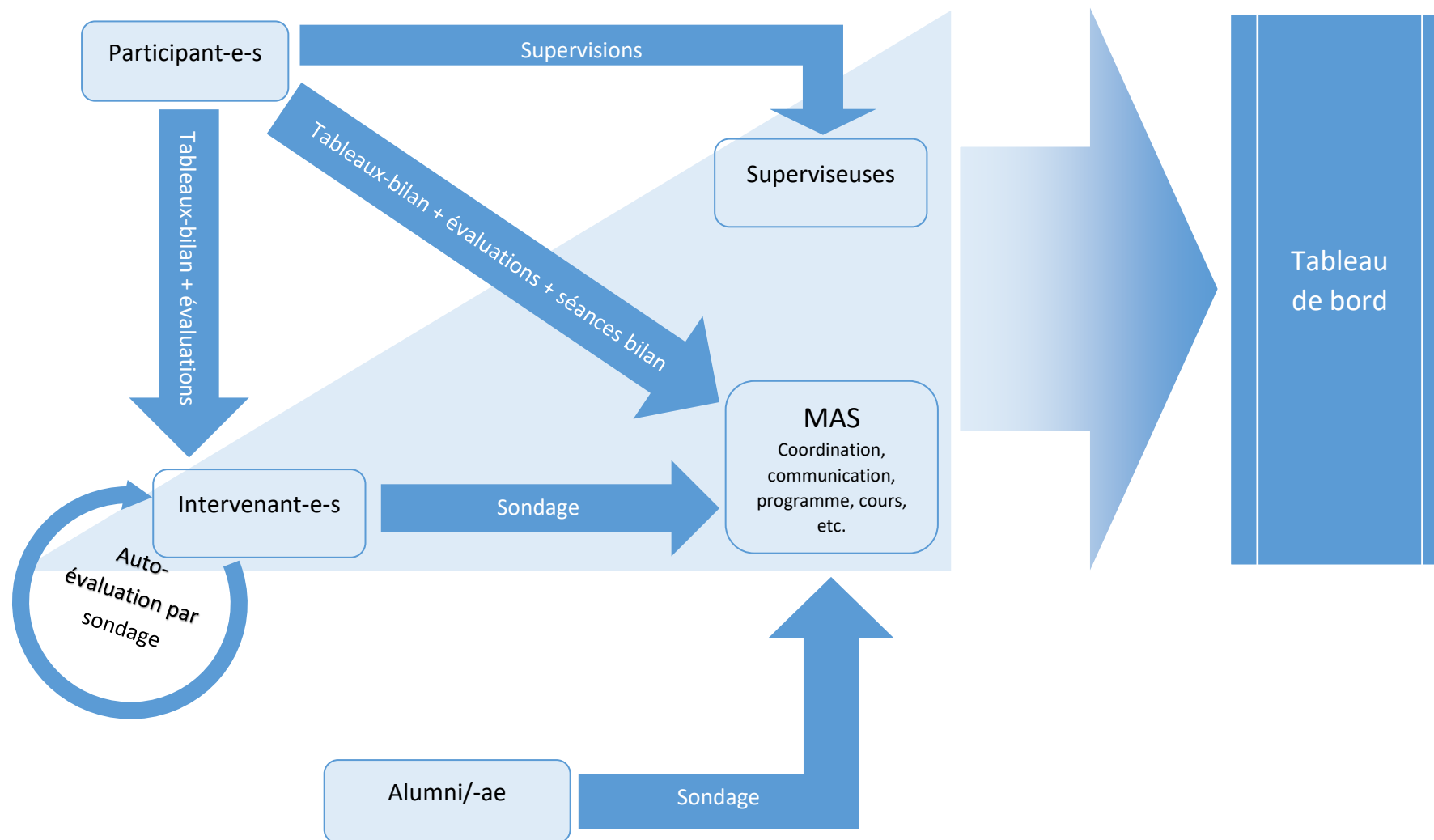


Figure 2 Illustration schématique des éléments formels utilisés et des personnes impliquées dans l'évaluation de la qualité du MAS.

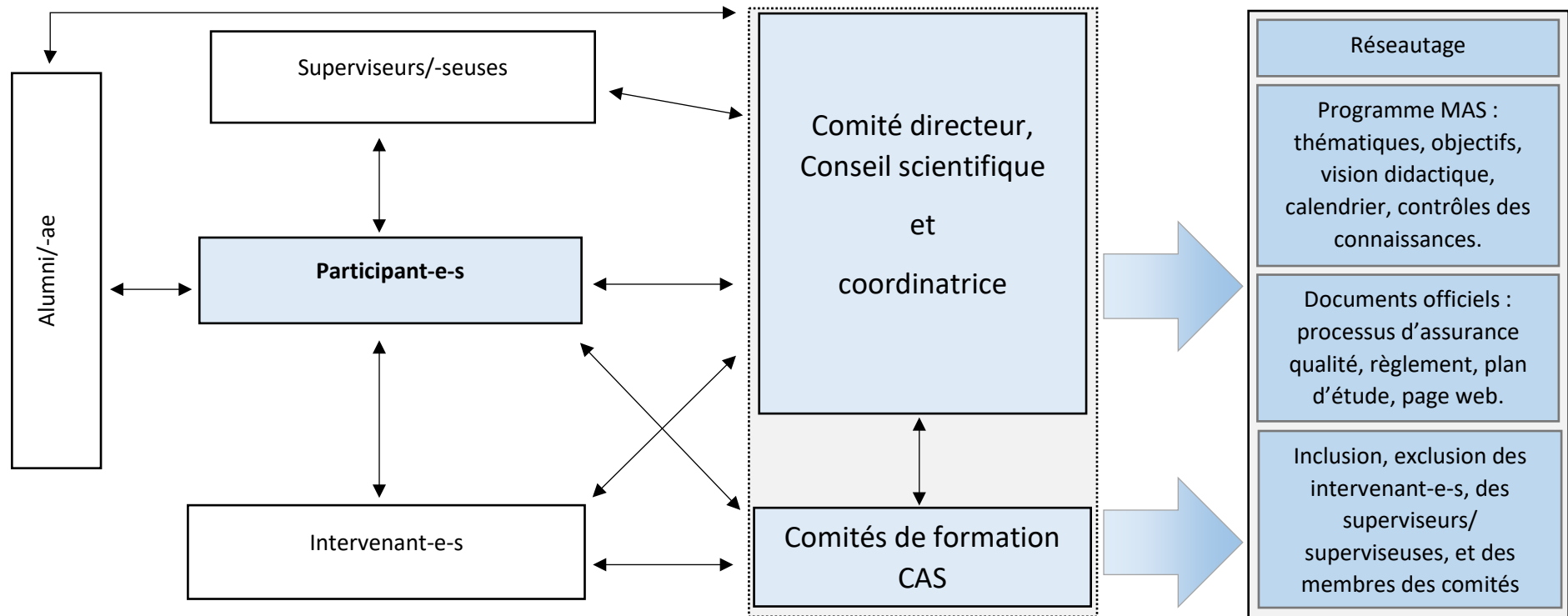


Figure 3 Illustration schématique du processus d'évaluation incluant les liens entre les différents acteurs de la formation