

Session 48 – Symposium long I1

(Contribution 1) Évaluer et réguler la formation pratique en milieu hospitalier à l'aide d'un cycle de Construction et de gestion qualité des évaluations de satisfaction (cycle CGQES) : enjeu et impact d'une expérience pilote au CHUV de Lausanne

Camille Boutillier Kaeser, Luc Jeanrenaud, Jean-Luc Gilles, Laurence Bouche et Jocelyne Quillet-Cotting²

****Résumé court****

Le Centre hospitalier universitaire de Lausanne (CHUV, Suisse) est un hôpital universitaire qui compte plus de 11.000 employés exerçant des fonctions cliniques, de recherche et d'enseignement. Il a été classé en mars 2019 parmi les dix meilleurs hôpitaux du monde selon le magazine Newsweek. Le programme de formation du CHUV comprend la formation pratique de plus de 1.700 jeunes, en particulier de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO). Cette recherche-développement, menée en collaboration avec la Haute école pédagogique du canton de Vaud (HEP Vaud), a permis la création et la mise en place d'une méthode cyclique d'évaluation de la satisfaction des étudiants en stage au CHUV. La méthode créée et testée - le Cycle de construction et de gestion de la qualité des évaluations de satisfaction (Cycle CGQES) - comprend neuf étapes : enjeux ; analyse ; design ; items ; information ; collecte ; traitement ; feedbacks et macro-régulation. Elle a été conçue avec l'aide d'une équipe multidisciplinaire de professionnels de la santé (CHUV) et d'experts en ingénierie des évaluations (HEP Vaud) dans le cadre d'un mémoire de master (Kaeser 2018) dirigé par notre équipe de recherche (Boutillier et al., 2020). Une phase pilote de 4 mois a permis de recueillir le niveau de satisfaction de plus de 250 stagiaires sur dix aspects de la formation pratique, et de fournir un retour d'information diagnostique. L'identification des points forts et des domaines à améliorer a considérablement aidé à l'élaboration d'une politique de qualité pour la formation des étudiants de l'établissement. Le Cycle CGQES est maintenant considéré comme une méthode robuste, en accord avec les mesures de qualité déjà en place au CHUV. Il a notamment encouragé les responsables de la formation pratique à réfléchir sur leurs pratiques de tutorat. Au-delà du contexte du CHUV et de l'encadrement des étudiants en stage, le modèle du Cycle CGQES pourrait être transféré à d'autres secteurs dans lesquels des stages de formation sont proposés, ouvrant ainsi de nouvelles voies de recherche collaborative.

****Résumé long****

Contexte – Cadre théorique

Le modèle Kirkpatrick (1959, 2007) est l'un des modèles les plus utilisés dans le domaine de la formation des adultes (Pottiez, 2017). Il repose sur quatre niveaux d'évaluation de la formation : la réaction en termes de satisfaction des participants (niveau 1) ; l'apprentissage en termes de connaissances, de compétences ou d'attitudes acquises et développées (niveau 2) ; le transfert des connaissances, compétences ou attitudes acquises du niveau précédent vers des rôles professionnels (niveau 3) ; et l'impact de la formation sur l'entreprise ou l'organisation (niveau 4).

Malgré la popularité du modèle et l'utilisation généralisée des évaluations de niveau 1, il convient d'examiner la qualité et la validité des informations recueillies lors de ces évaluations, d'autant plus que dans le système actuel d'organisation des formations selon des normes de qualité, l'objectif des évaluations est d'améliorer la qualité du service (Santos & Stuart, 2003). Dans ce contexte, il est donc tout à fait dans l'intérêt des parties prenantes de fonder leurs décisions d'ajustement et d'amélioration sur des informations fiables. Dans cette optique, nous avons utilisé le modèle PAD

(Paramétrage des actions didactiques) (Gilles et al., 2007), qui propose dix aspects typiques des séquences d'enseignement-apprentissage à partir de dimensions identifiées dans la littérature pour structurer notre outil d'évaluation de niveau 1.

Problématique et objectifs du dispositif d'évaluation

Dans le cadre de nos recherches, le modèle PAD a permis d'analyser les composantes de la formation pratique reçue par les étudiants en stage au CHUV, et a conduit à la conception d'un modèle d'organisation : le Plan de formation pratique (PFP).

En ce qui concerne la fiabilité du dispositif d'évaluation mis en place dans le cadre de cette recherche, nous nous sommes inspirés du modèle du Cycle de construction et de gestion de la qualité des tests standardisés (cycle GGQTS) (Gilles et Leclercq, 1995 ; Gilles 2002) que nous avons adapté au niveau 1 de Kirkpatrick. A l'origine, le cycle CGQTS a été développé dans le but d'élaborer des dispositifs d'évaluation pour le niveau 2 "évaluation des apprentissages", avec un accent sur les contrôles de qualité qui permettent d'ajuster et d'améliorer les produits (table de spécifications, plan d'évaluation, plan de communication, banque de questions, feedbacks diagnostiques personnalisés, etc.). Une série de critères, tels que la validité, la fiabilité, la faisabilité, l'équité, etc., permettent d'évaluer la qualité des produits aux différentes étapes du cycle. Ces critères sont notamment basés sur les recommandations des Standards for Educational and Psychological Testing (AREA APA NCME [1999]).

La question suivante a constitué la base de l'ensemble de notre projet de recherche :

Un dispositif d'évaluation de la satisfaction élaboré avec une approche qualité et un modèle en cycle de construction et de gestion qualité adapté au niveau 1 du modèle Kirkpatrick peut-il contribuer à améliorer le dispositif de formation pratique du CHUV destiné aux étudiants en formation initiale des hautes écoles de santé ?

Sur la base de cette question de recherche, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

H1. Un cycle de construction et de gestion de qualité pour les évaluations de satisfaction peut être dérivé d'un modèle en cycle existant et déjà utilisé pour le niveau 2 de Kirkpatrick en effectuant des ajustements déterminés par les caractéristiques propres au niveau 1.

H2. Le dispositif d'évaluation de la satisfaction basé sur le cycle créé pour le niveau 1 (cycle CGQES) produira des informations valides, fiables et utiles pour les parties prenantes impliquées dans la formation pratique au CHUV.

H3. Le dispositif d'évaluation de la satisfaction basé sur le cycle CGQES permettra d'harmoniser et d'améliorer la formation des étudiants stagiaires dans les différents départements.

H4. Les contrôles de qualité du modèle du cycle CGQES permettront d'optimiser les produits aux différentes étapes du cycle, et donc de générer des informations valides, fiables et utiles qui permettront aux acteurs de la formation pratique d'identifier les domaines à améliorer dans le programme des stages du CHUV et ainsi d'en améliorer la qualité.

Méthode

Cette recherche-développement (Boutillier et al., 2020) a pris la forme d'une recherche collaborative, au sens proposé par Desgagné (2001) : plusieurs chercheurs se sont joints aux praticiens pour examiner un aspect de la pratique et rechercher conjointement des solutions aux préoccupations de tous les participants. Ainsi, notre équipe de recherche élargie a été constituée de cinq sous-groupes (coordinateurs de formation pratique, gestionnaires de soins de santé, praticiens formateurs et deux groupes d'étudiants), qui ont été consultés en tant que « contrôleurs de la qualité » du processus lors de la mise en œuvre de chaque étape du modèle du cycle CGQES.

L'échantillon de population sélectionné pour la phase pilote de l'évaluation de la satisfaction construite lors de la mise à l'essai du cycle CGQES est constitué d'étudiants en licence HES-SO en

première, deuxième ou troisième année de stage dans l'un des domaines d'études suivants : Travail social, Médecine du travail, Nutrition et diététique, Physiothérapie, Sage-femme, Soins infirmiers et Technique en radiologie médicale. Cet échantillon a été sollicité lors des étapes suivantes du cycle : (4) Information sur l'évaluation, (5) Collecte de données et (7) Feedback. Au cours de la phase pilote, le dispositif d'enquête a concerné 324 étudiants en stage entre novembre 2017 et janvier 2018. Au total, 262 étudiants ont répondu à l'enquête, ce qui se traduit par un taux de réponse de 78 %.

Intérêt des résultats

Un résultat intéressant concerne la modification importante apportée au modèle initial à l'étape « 1. Analyse » où nous avons eu recours à un autre modèle, celui de Paramétrage des actions didactiques (PAD) pour analyser les composantes des activités de formation destinées aux étudiants en stage du CHUV. Le PAD a aussi permis de fournir un feedback diagnostique et ciblé sur les pratiques de tutorat aux formateurs accompagnant les stagiaires.

En raison de ses caractéristiques structurantes, le PAD a aussi été mis à contribution pour créer le modèle du "Plan de formation pratique" (PFP) qui vise à guider les responsables et les équipes du CHUV dans l'amélioration de l'organisation des activités de formation des étudiants.

Discussion

Cette recherche collaborative a abouti à un dispositif en cycle qualité d'évaluation de la satisfaction des étudiants en stage. Nos quatre hypothèses ont été vérifiées à partir d'analyses que nous présenterons lors de cette communication. Nous illustrerons également le type d'impact positif sur la formation pratique à l'aide d'un cas emblématique.

Mots-clés : évaluation de l'efficacité de la formation, évaluation des enseignements, évaluation de la formation pratique, docimologie, qualité de la formation, feedback

Références bibliographiques

- AERA APA ACME (1999). Standards for International and Psychological Testing. Washington: American International Research Association.
- Bates, R. (2004). A critical analysis of evaluation practice: the Kirkpatrick model and the principle of beneficence. *Eval Program Plan*, 27:341-7.
- Boutillier, C., Jeanrenaud, L., Gilles, J.-L., Bouche, L. et Quillet Cotting, J. (2020). Healthcare Students on Placements: a Cyclical Quality Method for Satisfaction Assessments. *Medical Science Educator*, Published Online, 1. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12162/4096>
- Desgagné, S. (2001). La recherche collaborative : nouvelle dynamique de recherche en éducation. In: Anadón M, editor. *Nouvelles dynamiques de recherche en éducation*. Montréal: Les Presses de l'Université de Laval, p. 51-76.
- Gilles, J.-L., Bosmans, C, Mainferme, R, Plunus, G, Radermaecker, G, et Voos, MC. (2007). Apports d'un modèle de paramétrage des actions didactiques et d'une approche qualité dans un contexte de régulation de dispositifs de formation d'enseignants. Liège: University of Liège. Retrieved from: <http://hdl.handle.net/20.500.12162/1081>
- Gilles, J.-L. (2002). Qualité spectrale des tests standardisés universitaires – Mise au point d'indices éducatifs d'analyse de la qualité spectrale des évaluations des acquis des étudiants universitaires et application aux épreuves MOHICAN check up '99 [Thèse]. Liège: Université de Liège, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation.
- Gilles, J.-L., Leclercq, D. (1995). Procédures d'évaluation adaptées à de grands groupes d'étudiants universitaires : enjeux et solutions pratiquées à la FAPSE-ULg. Communication présentée au

Symposium International sur La Rénovation Didactique en Biologie. Tunis. Retrieved from: <http://orbi.ulg.ac.be/bitstream/2268/4757/1/tunisjlg.pdf>

Gilibert, D, & Gillet, I. (2010). Revue des modèles en évaluation de formation: approches conceptuelles individuelles et sociales. *Prat. Psychol.*, 16:217-38.

Kaeser, C. (2018). Élaboration d'une méthode de construction et de gestion qualité d'instruments d'évaluation de la satisfaction (CGQES) et mise à l'essai dans le cadre de l'évaluation des stages au Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV). (Mémoire de maîtrise, Haute Ecole pédagogique du canton de Vaud et Université de Lausanne, Lausanne)

Kirkpatrick, DL (1959). Techniques for evaluating training programs. *Journal of the American Society of Training Directors*;13(11):3-26.

Kirkpatrick, D.L., & Kirkpatrick, J.D. (2007). *Implementing the four levels: a practical guide for effective evaluation of training programs*. 3rd ed. San Francisco: Berrett-Koehler.

Pottiez, J. (2017). *L'évaluation de la formation, pilotez et maximisez l'efficacité de vos formations* (2nd ed.): Dunod.

Santos, A, & Stuart, M (2003). Employee perceptions and their influence on training effectiveness. *Human Resource Management Review*, 13:27-45