JOHN SNOW
INCORPORATED
Maroc
KM 4.5 Route de Casablanca• Rabat, Morocco • Tel:(212)7 29.84.15/23/31 & 69.03.79 • Fax: (212)7 69.06.64

Projet de Planification Familiale et Santé Maternelle et Infantile Phase V

RAPPORT DE CONSULTATION

APPUI A L'ELABORATION DE LA STRATEGIE NATIONALE D'INTÉGRATION DE L'ASSURANCE QUALITE DANS LE CURSUS DES INSTITUTS DE FORMATION AUX CARRIÈRES DE SANTÉ (IFCS) AU MAROC

12 au 20 janvier, 2000

Par Mahamane Karki, URC

Activité: G2.E1.

Soumis: le 14 mars, 2000

Financé par l'USAID sous le Contrat No. 608-C-00-94-00006

TABLE DE MATIERES

SOMMAIRE EXÉCUTIF 2

EXECUTIVE SUMMARY 4

1. OBJECTIFS DE LA MISSION 5

2. CONTEXTE 5

3. DEROULEMENT DE LA MISSION 6

4. RESULTATS 8

5. RECOMMANDATIONS 9

ANNEXE 1: CALENDRIER DE TRAVAIL 10

ANNEXE 2: PARTICIPANTS À LA RÉUNION DE PRÉSENTATION DE LA STRATÉGIE D'INTÉGRATION DE L'ASSURANCE DE QUALITÉ DANS LE CURSUS DE FORMATION DE BASE DES IFCS 11

SOMMAIRE EXECUTIF

Dr Karki MAHAMANE, consultant de l'URC a travaillé à Rabat (Maroc) du 12 au 21 janvier 2000 avec l'équipe mise en place par le ministère de la santé pour définir la stratégie d'intégration de l'assurance de qualité dans le cursus des Instituts de Formation aux Carrières de Santé (IFCS).

Le travail qui s'est déroulé en atelier a eu l'appui de la mission de l'USAID et de l'équipe de JSI.

Une analyse rigoureuse des programmes actuels de formation et des compétences requises a permis d'identifier les besoins spécifiques de formation en assurance de qualité pour les étudiants du premier cycle des IFCS.

La stratégie d'intégration de ce programme comporte les points subséquents :

- Justification
- Niveau d'intégration et période de déroulement du cours
- Mode d'intégration
- Implications : (i) implications au niveau des programmes des IFCS ; (ii) implications sur l'environnement des IFCS ; (iii) implications sur les terrains de stage ; (iv) implications sur le système de santé.
- Calendrier d'activités

Un calendrier d'activités a également été arrêté comme suit :

Travail intensif avec une équipe de formateurs et de cadres de terrain pour la rédaction des modules (documents de base, carnet de stage, guide du formateur) : 4ème semaine de février à la 2ème semaine de mars 2000.

(i) Revue des documents rédigés par des personnes-ressources : 1ère semaine d'avril 2000.

(ii) Formation des formateurs des IFCS : 4ème semaine d'avril à la 1ère semaine de mai 2000.

(iii) Finalisation et impression des documents : 2ème semaine à la 3ème semaine de mai 2000.

(iv) Démarrage de la formation pilote à l'IFCS de Rabat : 1ère semaine d'octobre 2000.

(v) Evaluation de l'expérimentation : novembre 2000.

(vi) Généralisation de la stratégie aux autres IFCS en 2001.

La stratégie a été officiellement présentée au ministère de la santé. Elle a été approuvée et validée comme stratégie nationale d'intégration de l'assurance de qualité dans le cursus de formation de base des IFCS.

Afin de respecter les échéances fixées, le consultant recommande à la direction de la Formation de :

- Mettre en place dans les meilleurs délais une équipe de rédaction du matériel pédagogique incluant le manuel de référence, les outils d'évaluation, le guide du formateur et la révision du carnet de stage. Cette équipe devrait inclure des

professionnels de l'enseignement et des cadres de terrain ayant des expériences en assurance de qualité.

- Rassembler toute la documentation nécessaire avant le démarrage de l'atelier de rédaction.

EXECUTIVE SUMMARY

Dr Karki MAHAMANE, URC consultant, worked in Rabat, Morocco from the 12th of January to the 21st of January, 2000 with the team put in place by the ministry of health to define a strategy to integrate Quality Assurance in the domain of the Institute for Training in Health Careers (IFCS).

The work that was conducted in a workshop had the support of the AID Mission and of the JSI team.

A rigorous analysis of the current training programs and of the competencies required, allowed the identification of the specific training needs in Quality Assurance by the students in the first cycle of IFCS.

The integration strategy of this program is composed of the following:

- Justification
- Level of integration and length of course
- Mode of integration
- Implications: (I) implications for program levels at IFCS; (ii) implications within the environment at IFCS; (iii) implications for field training; (iv) implication in the health system.
- Calendar of activities.

The activities calendar was made up as follows:

(i) Intensive work with a training team and field staff to edit modules (background documents, training notebooks, trainers guide): 4th week in February to the 2nd week in March 2000.

(ii) Review documents drafted by resource people: 1st week of April 2000.

(iii) IFCS training of trainers: 4th week of April to the 1st week of May 2000.

(iv) Finalize and print documents: 2nd and 3rd week in May 2000.

(v) Start of pilot training at the IFCS in Rabat: 1st week in October 2000.

(vi) Evaluation of the experience: November 2000.

(vii) Dissemination of the strategy with other IFCS en 2001.

The strategy was officially presented to the Ministry of Health. They have approved and validated it as a national strategy to integrate Quality Assurances in the domain of training in the IFCS.

With respect to deadlines, the consultant recommends the director of training to:

Put in place an editing team for the pedagogical materials included in the reference manual, evaluation tools, the trainers guide, and the revision of the training notebook. This team should include teaching professionals, and field staff having experience in Quality Assurance.

Gather all the information before the start of the editing workshop.

1. OBJECTIFS DE LA MISSION

Dans le cadre de l'assistance technique du Projet PF/SMI/JSI/Maroc au ministère de la santé et spécifiquement à la Division de la Formation, Monsieur Karki MAHAMANE consultant de l'URC, s'est rendu à Rabat du 12 au 21 janvier 2000. L'objet de la mission était d'appuyer la Division de la Formation dans l'élaboration d'une stratégie d'introduction de l'Assurance de Qualité dans les formations paramédicales. Les objectifs assignés à cette mission consistaient à travailler avec l'équipe désignée par le ministère de la santé pour :

1. Rédiger la liste des besoins en formation identifiés pour les professions paramédicales
2. Proposer l'intégration d'un module de formation en AQ dans le curriculum de formation de base.
3. Finaliser un plan de formation des étudiants.
4. Préparer et présenter un rapport préliminaire de consultation dans une réunion de synthèse rassemblant les représentants du Ministère de la Santé et de l'USAID.
5. Finaliser et soumettre le rapport au plus tard deux semaines après la fin de la mission (document édité sur papier avec une copie sur disquette).

2. CONTEXTE

En 1999, afin de pérenniser les acquis des activités de Gestion Intégrée de la Qualité (GIQua), le Projet de Planification Familiale et Santé Maternelle et Infantile a apporté un appui technique au niveau du Ministère de la Santé pour institutionnaliser l'approche Assurance de Qualité (AQ) à travers le Programme National Assurance de Qualité (PNAQ). Depuis lors, un Comité de Pilotage du PNAQ a été constitué et la stratégie nationale approuvée par le Ministère de la Santé.

Les activités de formation en Assurance de Qualité constituent un élément important de la mise en place d'une expertise nationale capable non seulement de guider la mise en place du programme, mais également de répondre sur place aux besoins en formation en Assurance de Qualité. Jusqu'à présent, la stratégie de formation a consisté à la réalisation de séminaires décentralisés pour le personnel travaillant dans les structures sanitaires. Cette phase de l'assistance technique en AQ vise à créer un pool de formateurs capables d'enseigner l'assurance de qualité dans les Instituts de Formations aux Carrières de Santé (IFCS), donnant ainsi aux futurs agents des professions paramédicales les compétences nécessaires à l'amélioration des performances des services dont ils auront la charge. L'appui technique se fera en trois phases : 1) développement d'un curriculum de formation ; 2) développement de modules de formation ; 3) formation de formateurs nationaux.

Le but de la présente phase est de développer le curriculum de formation de base du personnel paramédical en Assurance de Qualité.

Pour ce faire, les objectifs sont fixés :

1. Identifier les besoins en formation des professions paramédicales en fonction des compétences nécessaires à l'exercice de leurs futurs responsabilités.

2. Définir le programme de formation en Assurance de Qualité dans le cadre du programme existant.
3. Définir la stratégie de formation des étudiants.

3. DEROULEMENT DE LA MISSION

3.1. Prise de contact

Dès l'arrivée à Rabat, le Consultant a pris contact avec le Bureau de JSI pour arranger une rencontre de briefing de la mission. Le rendez-vous a été pris pour le lendemain à 9 heures dans les locaux de JSI.

Le consultant a également s'est également rendu à la Division des Soins Ambulatoires (DHSA) pour signaler son arrivée à l'Unité de Gestion de la Qualité.

3.2. Réunion de briefing avec l'USAID et JSI : jeudi 13 janvier 2000

La réunion de briefing a regroupé outre le Consultant, Mme Helene RIPPEY chef du département Santé à l'USAID, Dr Theo LIPPELVED chef du Projet/JSI, Mme Malika LAASRI spécialiste AQ à JSI.

Le consultant a fait une intervention introductive dans laquelle il a mis en évidence l'importance du travail à faire. En tant qu'observateur externe des changements qui s'opèrent dans le domaine sanitaire, il a souligné certains aspects à prendre en considération dans l'élaboration du curriculum de formation en Assurance de Qualité :

- l'intérêt qu'il y a à prendre compte la politique nationale de santé notamment sa traduction récente dans un programme national d'Assurance de Qualité (PNAQ)
- l'évolution de la gestion Qualité dans le pays où certaines institutions s'acheminent vers la Qualité Totale et d'autres vers l'Accréditation
- le phénomène de la globalisation qui a une influence sur les besoins et les attentes des clients du système de santé
- L'environnement de plus en plus favorable à l'expression libre des clients, ce qui peut se traduire par une plus forte revendication de leurs droits et une déclaration plus ouvertes de leurs plaintes en cas de services non satisfaisants.

Le consultant a fait part de l'approche qu'il envisage d'adopter avec l'équipe du ministère de la santé dans le cadre de ce travail, à savoir :

1. déterminer dans quelle mesure les programmes actuels des IFCS répondent à une perspective Qualité
2. identifier les matières qui traitent de certains concepts clés d'assurance de qualité
3. identifier les besoins spécifiques en matière d'apport essentiel à faire pour introduire/renforcer l'enseignement de l'Assurance de Qualité
4. Formuler une proposition de stratégie pour l'intégration de l'assurance de qualité.

3.3. Prise de contact avec la Division de la formation : jeudi 13 janvier 2000

Le consultant s'est rendu à la division de la formation immédiatement après la réunion de briefing avec l'USAID et JSI. Au cours de cette visite, il a pu rencontrer Monsieur Ahmed AGYO chef du service de la formation de base et Mme Fatima TEMMAR cadre de la division. Après une présentation de l'objet de la visite du consultant, il a été décidé qu'une rencontre de travail doit être organisée dès le vendredi 14 janvier à 9 H 30. Cette réunion aura but d'organiser la semaine de travail qui va du 17 au 21 janvier 2000.

3.4. Réunion préparatoire à la division formation : vendredi 14 janvier 2000

La réunion a regroupé le consultant et toute l'équipe mise en place par le Ministère de la Santé pour travailler sur la stratégie d'introduction de l'Assurance de Qualité dans le curriculum de formation paramédicale, à savoir :

- M. AACHATI Smaïl, chef de la Division Formation
- M. AGYO Ahmed, D.F
- Dr ZAARI JABIRI Mohamed, D.F
- Mme TEMMAR Fatima, D.F
- M. EL KARIMI Abdelouahid, DHSA/UGSQ
- M. BAHADI Mohamed directeur des études, IFCS Rabat

Monsieur BOULGANA Mohamed, directeur de l'IFCS de Rabat également membre de l'équipe avait un empêchement.

L'objectif de la réunion était de présenter les termes de référence de la mission du consultant à tous les membres de l'équipe afin de :

- avoir une compréhension commune des termes de la mission
- identifier les questions clés à discuter
- arrêter un canevas de travail pour la semaine du 17 au 21 janvier 2000
- Etablir un programme de travail.

Un large échange de vue à eu lieu entre les participants à la réunion pour cerner les contours de la mission assignée. Parmi les idées dégagées l'on peut retenir ce qui suit.

- Les termes de référence du consultant comportent trois points essentiels : (i) identification des besoins en formation des professions paramédicales en fonction des compétences nécessaires à l'exercice de leurs futures responsabilités ; (ii) définition du programme de formation en Assurance de Qualité et (iii) définition de la stratégie de formation des étudiants.
- Le travail à faire s'articule autour d'une réflexion profonde en vue de déboucher sur une stratégie d'intégration des modules d'Assurance de Qualité dans la formation de base.
- Il y a des acquis intéressants à prendre en compte tel que l'existence dans les programmes des Infirmiers et des Sages-femmes diplômées d'Etat d'un module "Planification et Gestion" abordant quelques concepts de l'Assurance de Qualité.

- La formation ne visera pas à sortir des spécialistes en Assurance de Qualité des IFCS.
- Il s'agit de sensibiliser les futurs agents, susciter leur intérêt pour qu'ils perçoivent la pertinence de l'approche d'Assurance de Qualité. Ils doivent également maîtriser les outils et démarche de l'Assurance de Qualité, ce qui développera leur ouverture d'esprit en tant qu'agents de premières lignes.
- Le réalisme doit prévaloir dans le travail à faire, car pour le souci qui doit guider l'introduction de l'Assurance de Qualité doit d'abord de chercher à familiariser les futurs agents qui regagneront le marché de l'emploi avec des aptitudes dans la manipulation des outils d'Assurance de Qualité. Ils percevront progressivement la culture de qualité.
- L'environnement des écoles doit s'ajuster à la nouvelle situation. Il faut réduire les dissonances entre l'environnement de formation et les valeurs véhiculées par l'Assurance de Qualité. Cette dissonance doit également être réduite entre les écoles de formation et les terrains d'application.
- La formation s'adressera en priorité aux étudiants du premier cycle des IFCS. Des adaptations pourraient intervenir plus tard pour ceux du second cycle.
- Les sites de formations pourraient suivre le rythme de la progression des sites de gestion de la qualité dans le royaume. Pour ce faire, une cartographie de l'implantation actuelle de l'AQ dans le pays est nécessaire.
- Il faut penser à toutes les préconditions nécessaires à la mise en œuvre d'une stratégie d'introduction de l'Assurance de Qualité dans les cursus de formation des professions paramédicales.

Questions clés soulevées :

- Pourquoi veut-on intégrer les modules d'Assurance de Qualité maintenant ?
- Quelle expérience a-t-on en matière d'introduction des modules AQ dans les programmes de formation de base ?
- Quelle est l'expérience marocaine en matière d'Assurance de Qualité : régions couvertes, nombre et catégorie de personnel formé ?
- Quelles compétences à donner dans le cadre de la formation de base dans les IFCS du Maroc ?
- Quels objectifs de formation pour quels profils d'agent à former ?
- Quelle stratégie d'intégration conduira à une meilleure maîtrise des outils et de la démarche AQ : intégration transversale ou intégration ponctuelle en bloc ? Articulation avec des modules existants ou introduction de modules indépendants ?

Un calendrier de travail a été arrêté (cf. annexe 1) pour travailler autour de ces questions clés et sortir une proposition de stratégie d'intégration de l'assurance de qualité dans le cursus des Instituts de Formation aux Carrières de Santé (IFCS)

4. RESULTATS

1) L'atelier a permis d'aboutir à une stratégie claire d'intégration de l'assurance de qualité dans le cursus des IFCS du Maroc (cf. document joint). La stratégie

comporte qui inclut le programme de formation en assurance de qualité comporte les points clés suivants :

- Justification
- Niveau d'intégration et période de déroulement du cours
- Mode d'intégration
- Implications : (i) implications au niveau des programmes des IFCS ; (ii) implications sur l'environnement des IFCS ; (iii) implications sur les terrains de stage ; (iv) implications sur le système de santé.
- Calendrier d'activités

2) Un calendrier d'activités a également été arrêté comme suit :

   (vii) Travail intensif avec une équipe de formateurs et de cadres de terrain pour la rédaction des modules (documents de base, carnet de stage, guide du formateur) : 4ème semaine de février à la 2ème semaine de mars 2000.

   (viii) Revue des documents rédigés par des personnes-ressources : 1ère semaine d'avril 2000.

   (ix) Formation des formateurs des IFCS : 4ème semaine d'avril à la 1ère semaine de mai 2000.

   (x) Finalisation et impression des documents : 2ème semaine à la 3ème semaine de mai 2000.

   (xi) Démarrage de la formation pilote à l'IFCS de Rabat : 1ère semaine d'octobre 2000.

   (xii) Evaluation de l'expérimentation : novembre 2000.

   (xiii) Généralisation de la stratégie aux autres IFCS en 2001.

3) Il a été décidé que le consultant se joindra à l'équipe de rédaction qui devrait démarrer ses travaux dès la quatrième semaine de février. Le consultant assurera la coordination des travaux en rapport avec le chef de la division Formation.

4) La stratégie a été officiellement présentée au ministère de la santé (cf. annexe 2 liste des personnalités présentes à cette présentation). Elle a été approuvée et validée comme stratégie nationale d'intégration de l'assurance de qualité dans le cursus de formation de base des IFCS.

5. RECOMMANDATIONS

Afin de respecter les échéances fixées, le consultant recommande à la direction de la Formation de :

1. Mettre en place dans les meilleurs délais une équipe de rédaction du matériel pédagogique incluant le manuel de référence, les outils d'évaluation, le guide du formateur et la révision du carnet de stage. Cette équipe devrait inclure des professionnels de l'enseignement et des cadres de terrain ayant des expériences en assurance de qualité.
2. Rassembler toute la documentation nécessaire avant le démarrage de l'atelier de rédaction.

ANNEXE 1.
CALENDRIER DE TRAVAIL

Jours	Activités
Lundi 17	**Analyse de la situation : comparaison programmes existants et compétences requises en matière d'Assurance de Qualité** Documents de travail : Situation de l'AQ au Maroc ; PNAQ ; Programmes de formations IFCS ; document inducteur sur la formation en AQ ; Manuel de référence pour la formation AQ.
Mardi 18	**Identification de besoins en formation** (écart entre les extrants des programmes actuellement en cours et les extrants attendus) **Elaboration du programme de formation en Assurance de Qualité:** • identification des profils à former • identification des objectifs de la formation • identification des matières à enseigner • détermination du contenu par matières • élaboration de la table de spécification par matière (temps pour la théorie et pour la pratique) • détermination des méthodes d'évaluation • organisation des enseignements théoriques et pratiques • organisation des intrants pour la formation
Mercredi 19	**Planification :** • Formulation de la stratégie globale d'intégration de l'AQ dans le cursus des IFCS • Identification des préconditions nécessaires
Jeudi 20	**Mise en forme de la proposition** de l'équipe d'élaboration du curriculum
Vendredi 21	Matinée : **Présentation du rapport** de l'équipe suivie de discussions et d'amendement Après-midi : Prise en compte des amendements et enrichissement **Version finale du rapport**

ANNEXE 2

PARTICIPANTS A LA REUNION DE PRESENTATION DE LA STRATEGIE D'INTEGRATION DE L'ASSURANCE DE QUALITE DANS LE CURSUS DE FORMATION DE BASE DES IFCS

1. M. Mohamed SAIRI, directeur des Ressources Humaines,
2. Dr Saïda JRONDI, directeur des Hôpitaux et Soins Ambulatoires,
3. M. Smaïl AACHATI, chef de division Formation,
4. Dr Ennada DARKAOUI, chef de division des Soins Ambulatoires,
5. M. Mohamed BOULGANA directeur de l'IFCS de Rabat,
6. Dr Théodore LIPPELVELD chef de Projet/JSI,
7. Mme Malika LAASRI, JSI,
8. Dr Mohamed JABIRI ZAARI, chef service Formation continue,
9. M. Ahmed AGYO, chef service formation de base,
10. Mme Fatima TEMMAR, division Formation,
11. M. Mohamed BAHADI, directeur des études à l'IFCS de Rabat,
12. M. Abdelouahid EL KARIMI, Unité Gestion de la Qualité
13. Mme Michele MOLONEY-KITTS, chef Population/Santé USAID
14. Mme Susan WHIGHT, USAID,
15. Mme Helene RIPPEY, spécialiste santé USAID,
16. Dr Maïna BOUCAR, consultant URC,
17. Dr Karki MAHAMANE, consultant URC