

Le coaching des équipes des centres de santé comme stratégie de développement des savoirs professionnels collectifs

A. Fromont¹, I. Godin¹, S. Haddad², W. Hammer³, A. Casini⁴.

¹Ecole de Santé Publique - Université Libre de Bruxelles - Bruxelles (Belgique), ²Centre de recherche - CHU de Québec - Québec (Canada), ³Externe - Usingen (Allemagne), ⁴Unité de psychologie sociale - Université Catholique de Louvain. - Louvain-La-Neuve (Belgique).

Introduction

Lors de la première édition du concours qualité (2014-15) soutenu par la GIZ au Burundi, un coaching des équipes de 69 centres de santé a été déployé afin de fournir un appui technique, mais aussi de renforcer les dynamiques d'équipes pour développer une culture qualité collective. Notre évaluation a, notamment, porté sur l'évolution des savoirs explicites chez les personnels ayant bénéficié de ce coaching.

Méthodes

Notre étude mixe une analyse des données sociodémographiques des personnels avec une analyse textologique, assistée par le logiciel Iramuteq©, des réponses à 3 questions ouvertes interrogeant leurs représentations sociales de la qualité (RSQ). Trois recueils de données successifs ont permis de suivre l'évolution de ces données : avant, à mi-parcours et à la fin de l'intervention.

Résultats

Les turn-over de personnels sont corrélés linéairement au niveau de formation ($\chi^2=90.2$; $p<0.000$) : très faible pour les personnels sans qualification professionnelle, il grimpe, sur 2 ans, jusqu'à 47% des agents de niveau licence.

Les taux de réponses aux questionnaires varient peu (66%-69% - soit environ 650 répondants à chaque recueil). L'axe accueil-malade, vraisemblablement culturel, se révèle de niveau normatif. L'ancrage positionnel des RSQ se différencie selon le degré de formation des personnels.

Plus le niveau de formation est bas, plus les RSQ se sont enrichies au cours l'intervention. Chez les personnels sans qualification, qui représentent environ 50% des agents, on note une nette professionnalisation des savoirs explicites en fin d'intervention.

Discussions

En s'adressant à toute l'équipe, le coaching inclut les personnels les moins formés qui sont à la fois les plus stables et les plus dépourvus de savoirs professionnels d'autant que, malgré des rôles souvent techniques et déterminants, ces catégories sont habituellement exclues des formations continues extérieures. Les stratégies de renforcement de compétence *in situ* représentent donc une opportunité d'améliorer de façon pérenne la qualité des services.