

MINISTERE DE LA SANTE

REPUBLIQUE DU MALI

Secrétariat Général

Un Peuple – Un But – Une Foi



Tel: 20224659/Fax: 20221438, BP: 1605

**PLAN DE FORMATION DU RESAOLAB/MALI
AN I**

**MANUEL DE PROCEDURE DE MISE EN ŒUVRE
VERSION PRELIMINAIRE**

MARS 2011

Préambule

Chargé de la promotion de la santé publique par le biais du développement et de l'extension de la formation en sciences de la santé des ressources humaines ayant opté pour le secteur, l'INFSS (Institut National de Formation en Sciences de Santé) dont la mission est de contribuer au développement des ressources humaines en santé et la promotion du secteur à travers la formation initiale et continue des personnels paramédicaux adhère totalement à la stratégie de renforcement des compétences des ressources humaines du secteur des laboratoires initié par le projet RESAOLAB . Il trouve dans cette stratégie à cet effet, un intérêt particulier à contribuer dans l'élaboration d'un plan de formation adapté au contexte malien comme la réalisation opportune d'un grand volet de sa vocation nationale.

Les présents documents soumis à l'appréciation du projet RESAOLAB MALI, exposent la structuration du plan de formation une méthodologie de mise en œuvre assortis d'un plan de suivi –évaluation et de chronogramme d'exécution.

Le développement sectoriel mis en lien avec la politique de décentralisation et de déconcentration est une expérience complexe et exaltante ; l'appliquer au secteur de la santé exige une stratégie de large participation dont l'efficacité repose sur l'adhésion des bénéficiaires du projet responsabilisés autour des activités planifiées dans un contexte de bonne gouvernance.

Cette vision a guidé l'élaboration des différents outils réunis dans le présent document.

Table de Matières

II. INTRODUCTION

Les ressources humaines constituent le socle du développement de l'entreprise et de toutes les autres formes d'organisation productrice de biens ou de services.

Aussi doivent-elles répondre qualitativement et quantitativement à ces besoins pour la meilleure appréciation de leurs prestations.

Au niveau du secteur tertiaire, et particulièrement du sous secteur de la santé au Mali, le développement des ressources humaines est un des volets essentiel du PDDDS et constitue à l'heure actuelle une urgence en vue d'atteindre les objectifs du millénaire pour le développement : OMD

Par ailleurs, l'évolution technologique et économique nécessite une réadaptation et un perfectionnement constants des savoirs et savoir faire conformément à la politique de formation continue sur laquelle insistent le Plan Décennal de Développement Sanitaire et Social, le Programme Quinquennal PRODESS I et II, le Programme de Lutte contre le VIH/SIDA, et autres

Cependant, le besoin d'acquisition de compétences techniques dans la distribution des soins de santé est énorme et demande des appuis diversifiés.

Dans ce contexte, les structures de santé et particulièrement les laboratoires d'analyses médicales bénéficient de l'appui des partenaires au développement à travers le RESAOLAB.

Le dispositif décrit a permis aux partenaires, à travers le RESAOLAB de réaliser au profit des biologistes et techniciens de laboratoire du mali, un plan de formation continue composé de 8 modules:

Les formations concerneront les activités de techniques au laboratoire, de supervision et d'appui conseil aux laboratoires, et s'adressent à des adultes en situation de travail sous forme d'ateliers d'orientation, de perfectionnement sur tous les modules.

Pour l'élaboration d'un plan de mise en œuvre des formations, RESAOLAB/Mali, entre en partenariat avec l'Institut National de Formation en Science de la Santé.

I. Contexte Malien

Dans le cadre de l'élaboration d'un programme de renforcement des capacités dans les domaines VIH/SIDA, la Tuberculose et le Paludisme par l'institut Mérieux à travers un projet dénommé ACTION_BIOMALI cofinancé par la CFD et la fondation Mérieux, une analyse de la situation des laboratoires au mali a été faite et ceci a permis de faire un état des lieux des laboratoires en 2005.

2.1. Organisation et Répartition des Laboratoires d'analyses médicales

La tutelle est assurée par la Direction de la Pharmacie et du Médicament, chargée de la mise en œuvre de la politique Nationale de la Santé en matière d'analyses biomédicales au plan technique la tutelle est assurée par un laboratoire national de référence : l'INRSP .

Le secteur du laboratoire est composé de laboratoires publics et privés.

Le secteur public de laboratoires est composé des laboratoires nationaux de référence, des laboratoires de niveau national (CHN), des laboratoires intermédiaires au niveau des centres hospitaliers de régions (CHR), et des laboratoires périphériques au niveau des CsRef. .

Il s'agit plus précisément d'un total de 70 laboratoires d'analyse médicale repartis comme suit :

Au niveau national : 3 laboratoires dans trois CHU, et 3 laboratoires nationaux de référence : le CNTS, l'INRSP et le CNAM.

Au niveau intermédiaire : les laboratoires des 6 centres hospitaliers de régions, de l'hôpital mère enfant.

Au niveau périphérique on note un laboratoire dans chacun des 56 centres de santé de référence.

Aussi le laboratoire de recherche sur le paludisme à la FMPOST.

Sur le plan du fonctionnement il a été noté une forte disparité de l'activité liée à plusieurs facteurs dont l'insuffisance d'équipement à certains endroits et l'insuffisance voir même le manque de personnel qualifiés pour d'autre, l'absence d'électrification pour certains (21 sur les 56 CsRef). Aussi dans certaines régions les examens de labo sont très peu demandés par les cliniciens qui mettent en avant plusieurs arguments parmi les quels le cout des examens, le délai pour obtenir des résultats, le manque de qualité ou de fiabilité des résultats. L'activité principale se concentre autour de la tuberculose et du VIH, les autres examens étant bien moins souvent demandés du fait des raisons suscitées et aussi l'insuffisance en ressource humaines et l'exiguïté des locaux encouragent difficilement les techniciens à élargir les domaines de leurs activités. Ainsi plusieurs recommandations ont été faites dans le but d'améliorer la situation ainsi décrite et des plans d'actions en étaient élaborée et adoptées.

2.2. Situation des ressources humaines :

La situation des ressources humaines des laboratoires montre une diversité de profil marquée par l'insuffisance voir même l'absence de spécialistes de biologie médicale. On note que les médecins, les pharmaciens, les techniciens supérieurs de labo- pharmacie et les techniciens de labo-pharmacie ; à coté il existe des aides laboratoires à l'image des aides-soignants.

En 2004, au niveau du secteur public, aucun n'étaient dirigés par des cadres spécialistes en Biologie ; les CHN et CHR étaient plutôt dirigés par des pharmaciens non spécialistes, et les laboratoires dans les CsRef étaient eux dirigés par les techniciens supérieurs ou technicien de laboratoire.

En conséquence, il se pose un problème de validation biologique des résultats de laboratoire.

De façon globale, la situation des ressources humaines se présentait de la manière suivante en 2004 en fonction des profils :

- 41 Médecins et Pharmaciens tous au secteur publique ;
- 29 assistants médicaux
- 117 techniciens supérieurs de labo-pharmacie

82 techniciens de laboratoire (au niveau des CsRef on note au moins un technicien par centre ; 28 laboratoires n'ont qu'un seul technicien, 15 possèdent 2 techniciens et 13 en ont 3 ou plus. Les laboratoires n'ayant qu'un seul technicien sont gravement pénalisés en terme d'activité du fait que celui-ci n'est plus fonctionnel dès que le technicien s'absente pour une quelconque raison ; aussi le volume des activités étant faible dans ces zones ceci ne pousse pas les autorités à placer un second technicien pour assurer le fonctionnement continu du labo.

Ce nombre est estimé à 277 agents tous corps confondu en dehors des aide-laboratoires.

Leur répartition géographique est la suivante :

2 agents à Kidal

12 à Gao,

8 à Tombouctou,

13 à Mopti

24 à Ségou

27 à Sikasso,

11 à Koulikoro

18 à Kayes

Et enfin 162 à Bamako

Le constat est clair il s'agit d'un grand écart entre Bamako et les autres localités, mais il ne s'agit pas là de pléthore puisque l'insuffisance quantitative en ressources humaine se fait sentir aussi bien en région qu'à Bamako

Sur le plan de la formation, le cycle des assistants médicaux de l'INFSS ne permet pas aux techniciens de se spécialiser dans leur domaine mais plutôt autre chose. Cependant la formation des techniciens biomédicaux niveau Bac+3 est assurée par l'INFSS avec un cursus Bac+3 et un DEA professionnelle en chimie labo est disponible à la FAST.

En dehors de la formation continue en microscopie de la tuberculose qui est régulière et bien structurée, il n'existe pas de plan de formation continue à l'endroit des acteurs du laboratoire. Pourtant la biologie évolue et la recherche de la qualité nécessite une mise à jour permanente des connaissances.

Aussi des recommandations et stratégies d'amélioration ont été définies.

2.3. Situation et Besoins prioritaires de formation du personnel de laboratoire

Au terme de cette analyse (ACTION BIOMALI), il ressort que plusieurs activités de recyclage et ou de perfectionnement /formation continues ont été organisées et ont concerné au moins une fois tous les acteurs de terrain. Elles ont concerné le plus souvent la recherche BAAR, la bascilloscopie, le dépistage de VIH par test rapide et les algorithmes utilisés.

Néanmoins beaucoup restent à faire et des besoins prioritaires sont identifiés tant pour les responsables des laboratoires que pour le personnel d'exécution.

C'est ainsi que le RESAOLAB, en partenariat avec l'Institut Merieux et la CFD et au terme de rencontre de cadrage, de revue documentaire, et d'une analyse des besoins en formation des zones concernées, a identifié des besoins de formation continue. Ces besoins de formation ont été validés par tous les acteurs concernés, et servent de référence pour l'élaboration et la conduite d'un plan de formation et se déclinent en dix modules.

A cet égard, chaque pays devrait se donner les capacités d'élaborer un plan et de le mettre en œuvre ; c'est dans ce cadre qu'au Mali un mandat est donné à l'INFSS à travers son département Formation Continue et Recherche pour élaborer le dit plan

II. Le plan de formation Le présent plan de formation continue a pour objet de décliner le contenu, la méthodologie de mise en œuvre de la formation continue des personnels de laboratoire du Mali.

Il précise : les modules de formation, le profil et le nombre des apprenants, le profil des formateurs, la durée, les méthodes de formation et d'évaluation.

Le plan de formation couvrira la formation des formateurs des technologues biomédicaux.

Il a été établi sur la base des besoins de formation identifiés dans le cadre du projet RESAOLAB.

3-1. Objectifs du plan :

Ce plan a pour objectif à travers une dynamisation et un renforcement de la formation continue :

- De fournir un cadre formalisé et structuré afin d'assurer une base solide à l'offre de formation qui répond aux besoins définis du personnel
- De maximiser la valorisation et la performance des ressources humaines.

3-2. Résultats attendus du plan :

- des actions de perfectionnement et de formation continue sont planifiées, articulées dans leurs grands axes et selon des thèmes/compétences spécifiques et, priorisées et quantifiées sur une période de trois ans
- un mécanisme est mis en place pour la planification, la mise en œuvre et le suivi/évaluation des activités de formation
- Les besoins exprimés sont transformés en opportunités permettant aux bénéficiaires d'améliorer et de renforcer leurs compétences dans leurs domaines d'intervention

3-3. Les limites du plan

Ce Plan a néanmoins ses limites. Il n'a pas l'ambition de répondre à tous les besoins des laboratoires et d'apporter toutes les solutions au renforcement des compétences individuelles et collectives. Chaque année, l'exercice de préparation du Plan Annuel et celui du Bilan Annuel, pourra permettre d'ajuster les priorités et raffiner ses composantes. Concernant les formations diplômantes (moyenne et longue durée), elles n'ont pas été intégrées dans le présent. Après une identification plus poussée des besoins, le comité de perfectionnement verra à leur donner suite soit pour qu'elles soient considérées pour intégration au Plan de Formation du Ministère de la Santé ou par d'autres sources de financement.

Également, le plan a été élaboré dans un contexte de contraintes inhérentes à un projet en expansion et dans un esprit de poser les premières pierres et les premiers jalons d'un processus long terme qui vise l'amélioration du fonctionnement et de la performance des laboratoires et des ressources humaines..

IV. LES MODULES IDENTIFIES

Huit modules de formation ont été retenus. Il s'agit :

- 1- Les phases pré et post-analytique au laboratoire d'analyses médicales
- 2- La maintenance préventive des équipements de laboratoire
- 3- L'assurance qualité au laboratoire de biologie clinique
- 4- La biosécurité et gestion des déchets au laboratoire
- 5- La microscopie au laboratoire d'analyses médicales
- 6- Le diagnostic au laboratoire des maladies à potentiel épidémique
- 7- Antibiogramme et résistances bactériennes.
- 8- Diagnostic et surveillance des maladies chroniques

4.1. STRATEGIE DE LA MISE EN ŒUVRE DES FORMATIONS.

Intégrant dans la démarche analytique la préoccupation de prise en compte des aspects de complémentarité entre les modules à dispenser d'une part, et le regroupement des ressources humaines concernées d'autre part, le plan stratégique annuel retient les activités de l'année et est caractérisé par la mise en lien cohérente des activités à exécuter. Cet exercice a abouti à la visibilité sur les sessions groupées et les localités de regroupement sur trois ans.

Aussi en vue d'assurer une qualité et une participation optimale aux formations, la méthodologie préconisée appelle dans le choix des modes d'intervention à plus de *pertinence*, d'*efficacité* et d'*efficience* dans un contexte de *bonne gouvernance* effective

En effet, la *pertinence* dans le choix du mode d'intervention proposé dans la présente offre tient à la souplesse qui sous-tend l'approche méthodologique dont la technique et le tact intégreront les préoccupations, les attentes et les contraintes des bénéficiaires dans un esprit de partage ; cette atmosphère sera entretenue par l'animation d'un mécanisme de communication pour le développement ; dans le cas du présent projet, la *pertinence* s'accommode avec les principes de bonne gouvernance vers laquelle les collectivités décentralisées tendent de plus en plus.

L'*efficacité* qui découlera de ces précautions soutiendra l'exécution fluide et sans équivoque des actions du plan annuel arrêté pour l'année.

Enfin, le caractère *efficace* de la mise en œuvre du plan de formation tiendra de la participation effective des partenaires spécialisés identifiés sur le terrain lors de la formulation du projet.

Centrée résolument sur l'appropriation par les bénéficiaires des savoirs dispensés, la méthodologie se doit d'être caractérisée par les stratégies aptes à transformer sur le terrain les acquis cognitifs en savoir faire améliorés.

Aussi, l'élaboration d'un **mécanisme performant de suivi évaluation** devrait garantir l'effectivité des réalisations sur le terrain et procéder à des **encadrements** ponctuels pour corriger l'évolution du comportement professionnel des agents d'une part, et d'autre part, **mesurer** le niveau de développement ou de consolidation des compétences acquises à l'issue des formations.

4.2. Lieux des formations

Les formations se dérouleront dans quatre (04) centres qui seront équipés à cet effet. Il s'agit des centres de Bamako pour les laboratoires de Bamako, Kayes qui regroupe Koulikoro et Kayes, Sikasso pour Ségou et Sikasso et enfin Mopti regroupe les régions nord du pays. Les laboratoires sont repartis autour des centres de formation de sorte à amoindrir le coût des déplacements (Cf. Liste des laboratoires par centre).

4.3. Cible et durée des formations

Les modules de formation sont destinés aux technologistes biomédicaux, pharmaciens travaillant dans les laboratoires publics du pays. Des formateurs seront également formés sur la pédagogie et des techniques de formation au Centre Charles Mérieux de Bamako.

Les modules 1 à 8 seront dispensés chacune en quatre sessions. Chaque session regroupera au maximum 25 participants pendant quatre jours. A terme, 100 personnes seront formées sur chacun de ces 8 modules.

4.4. Choix des participants aux formations

Les participants seront choisis en fonction de critères géographiques. Une attention particulière sera portée sur le respect de la parité hommes/femmes dans le choix des participants.

4.5. Choix des formateurs

Pour les modules 1 à 8, les formateurs seront choisis parmi les experts nationaux ayant participé à la rédaction des modules de formation. Des formateurs seront également choisis au niveau régional.

V. LES FICHES DE FORMATION

Les modules ont été organisés en fiche de formation réunissant les informations sur les objectifs, le contenu et les aspects logistiques. Elles sont cataloguées en annexe 1 du présent document.

VI. LE MONITORAGE

Pour allier la formation théorique des actifs au développement de leurs compétences sur le terrain à travers leur prestation quotidienne, la stratégie adoptée indique le monitoring et la supervision formative. Il s'agit, au niveau de chaque structure sanitaire bénéficiaire d'une formation de choisir en plus du chef de service, un agent aux compétences avérées pour l'encadrement et le suivi rapprochés du formé ; l'évaluation doit attester du reversement du savoir acquis en compétence pratique dans les prestations au niveau de la structure d'origine ; l'observation rapprochée par le monitoring et la supervision formative doit également souligner les progrès réalisés dans le domaine de la qualité totale appliquée à la gestion de l'environnement sanitaire et à la procédure de d'équipement.

VII. STRUCTURES DE MISE EN ŒUVRE ET DU PLAN DE FORMATION

La DPM est responsable de la mise en œuvre de ce plan de formation. Elle s'appuiera sur l'expertise de la cellule de coordination de la mise en œuvre. Le financement du Plan de formation (2010-2012) sera assuré par l'Etat, la Fondation Mérieux et l'AFD à travers le Projet RESAOLAB, l'Organisation Mondiale de la Santé. D'autres partenaires financiers sont à rechercher.

VIII. LE DISPOSITIF DE SUIVI-EVALUATION

8.1 Evaluation

Les activités d'évaluation sont essentielles dans la mise en œuvre d'un plan de formation ; elles attestent de l'atteinte des objectifs par la mise à disposition de résultats en rapport avec le niveau de performance dégagé à l'issue des activités de renforcement de capacité.

- Les types d'évaluation proposés

Le mécanisme proposé intervient sur deux champs :

8.1.1 Premier champ : il concerne les activités de formation .Ce sont :

a)-l' évaluation à chaud, il s'exerce pendant l'exécution des activités de formation ; Il vise à s'assurer de la qualité de l'organisation, de la conduite de l'activité, du contenu des modules, de la présence effective des participants et de leur compréhension. Il est matérialisé par deux fiches standard, administrées par les formateurs qui sont transmises au coordinateur terrain projet qui, en lien avec le chargé de suivi évaluation, procède à l'analyse et aux ajustements éventuels. Ce suivi est assuré par le coordinateur en collaboration avec le formateur consultant.

Le traitement des fiches doit mettre en exergue les indicateurs, à travers les objectifs et les résultats attendus du module dispensé pour leur évaluation qualitative et quantitative sur le terrain. Cf grille d'évaluation en annexe

b)-l'évaluation de proximité :

Cette forme d'évaluation est en même temps une forme de suivi des activités du développement des compétences liées à la formation ; autant elle mesure le niveau de performance atteint par les formés mais celle des responsables de monitoring et les responsables de service qui les suivent. Elle intéresse l'agent formé à son poste de travail. Ces items portent sur l'appropriation du savoir dispensé, c'est-à-dire la capacité de l'agent à verser la connaissance acquise dans ses prestations ; Ce suivi s'intéresse également à l'environnement professionnel dans lequel évolue l'agent et affecte tout un volet aux informations cueillies auprès du service, du responsable chargé du monitoring et le reste du personnel. Ce type de suivi vise également à cerner l'évolution progressive des compétences visées par les formations subies. Il est exercé par l'agent de suivi de l'équipe une fois par trimestre et par l'encadrement exercé par le monitoring du service d'origine, sur un échantillonnage établi à l'avance avec la collaboration de la coordination conjointe. Cf. exemple de Fiche d'évaluation en annexe

NB : le monitoring est un mécanisme d'encadrement et d'appui à l'évaluation ; les responsables choisis au niveau des structures sanitaires doivent, sous la supervision des chefs de service, suivre l'application pratique des savoirs acquis par les formés en prestation de qualité au bénéfice de l'organisation.

Pour ce faire, une des priorités au démarrage est de procéder au choix de ces responsables, à leur formation et à leur dotation en outils d'encadrement quotidien ; le plan de formation prévoit ce type de renforcement de capacité.

8.1.2 Le second champ concerne le projet dans sa globalité. Cette évaluation prend deux formes :

a) **L' évaluation intermédiaire** : il s'exerce à mi-parcours du plan. Il s'effectue entre le 5^{ème} et le 6^{ème} mois.

b) L'évaluation finale : Il intervient en fin de projet et évalue tous les aspects de mise en œuvre sur la base du plan d'action produit. L'évaluation finale tout comme l'évaluation intermédiaire fait le bilan d'exécution du projet. les composantes constitutives du projet doivent être prises en compte dans le détail (le niveau d'atteinte des indicateurs relatifs aux objectifs assignés dans les différents modules). Dans ce cadre, l'évaluation doit couvrir toutes les structures ayant bénéficié de la formation continue.

Cette évaluation est exécutée par des consultants ou une structure indépendante identifiée par le Ministère de la Santé; c'est pourquoi les fiches techniques y afférentes sont de leur ressort et feront objet d'approbation lors de la consolidation des offres retenus pour l'activité.

8.1.3. Mécanisme de suivi évaluation

Le mécanisme entre ces différents types d'évaluation est dynamique et vise la mise en commun des appréciations sur les activités de formation, le niveau de développement des compétences sur le terrain et ceci en rapport avec la mise en œuvre globale du plan d'action de formation.

La dynamique se décrit ainsi qu'il suit :

Les résultats d'évaluation à chaud permettent à l'agent de suivi de proximité de jauger a priori les compétences déployées dans les prestations sur le terrain en vue de déterminer la valeur ajoutée par la formation : l'agent chargé du suivi de formation, tout comme le responsable de monitoring doivent s'approprier de la fiche technique de suivi- évaluation

Les résultats de suivi- évaluation de proximité cueillis servent les consultants chargés des évaluations intermédiaire et finale sur deux plans :

Ils permettent d'une part, d'évaluer la compétence de l'équipe d'exécution et d'autre part, constituent un support indicatif pour l'activité.

Ce lien structurel entre les différentes formes de suivi –évaluation donnent à cette activité l'efficacité souhaitée grâce à l'objectivité qui la caractérise.

Pour ce faire une cellule de coordination sera mise en place pour le suivi de la mise en œuvre du plan de formation continue pour les personnels de laboratoire et des indicateurs de suivi de mise en œuvre seront élaborés et vérifiés lors des réunions de la cellule de coordination. Cf. exemple de fiche de suivi en annexe

8.1.4 Plan de suivi évaluation

Activités	Périodicités	responsables
Suivi de proximité	Fin de trimestre	Coordinateur projet
Evaluation à mi parcours	Entre 5 ^{ème} et 6 ^{ème} mois	Consultant
Evaluation finale	Entre le 11 ^{ème} et le 12 ^{ème} mois	Consultant

Ce plan de suivi évaluation est partie intégrante du plan d'action. Il est lisible sur le chronogramme et sur le plan de travail.

IX. CHRONOGRAMME ET BUDGET D'EXECUTION

La mise en œuvre du plan de formation continue, répond du souci d'optimisation des performances des laboratoires d'analyse biomédicale. Elle se focalise sur l'acquisition de savoir essentiel en vue de garantir la qualité des prestations. L'architecture du plan de formation continue se fonde sur 8 modules dont les fiches sont ci-haut consignées.

Le plan d'opération suivant expose la programmation sur la période 2010-2012 et évalue les besoins en ressources logistiques.

Chronogramme et coût de mise en œuvre des formations

Modules de formation	Période de réalisation						Acteurs	Coût	Financement	Résultats attendus
	2011		2012		2013					
	S1	S2	S1	S2	S1	S2				
Les phases pré et post-analytique au laboratoire d'analyse médicales	X						Experts nationaux Responsables centres de formation Technologistes	23 000 000	RESAOLAB	100 techniciens formés en 4 sessions
La maintenance préventive des équipements de laboratoire	X						Experts nationaux Responsables centres de formation Technologistes	23 000 000	RESAOLAB	100 techniciens formés en 4 sessions
L'assurance qualité au laboratoire de biologie clinique		X					Experts nationaux Responsables centres de formation Technologistes	23 000 000	RESAOLAB	100 techniciens formés en 4 sessions
La biosécurité et gestion des déchets au laboratoire			X				Experts nationaux Responsables centres de formation Technologistes	23 000 000	RESAOLAB	100 techniciens formés en 4 sessions

Modules de formation	Période de réalisation						Acteurs	Coût	Financement	Résultats attendus
	2011		2012		2013					
	S1	S2	S1	S2	S1	S2				
La microscopie au laboratoire d'analyses médicales			X				Experts nationaux Responsables centres de formation Technologistes	23 000 000	RESAOLAB	100 techniciens formés en 4 sessions
Le diagnostic au laboratoire des maladies à potentiel épidémique				X			Experts nationaux Responsables centres de formation Technologistes	23 000 000	RESAOLAB	100 techniciens formés en 4 sessions
Antibiogramme et résistances bactériennes				X			Experts nationaux Responsables centres de formation Technologistes	23 000 000	RESAOLAB	100 techniciens formés en 4 sessions
Diagnostic et surveillance des maladies chroniques				X			Experts nationaux Responsables centres de formation Technologistes	23 000 000	RESAOLAB	100 techniciens formés en 4 sessions
Budget global								184 000 000		

X. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Le présent plan se veut une action d'envergure afin d'apporter des actions correctives au déficit de performance et d'orientation qualité des laboratoires d'analyse biomédicale.

Il vise à doter les personnels de laboratoire de connaissances et leur offrir une opportunité d'échange d'expérience.

Le plan de formation continue gardera un caractère glissant afin de permettre son adaptation aux besoins des acteurs du secteur des laboratoires.

XI. LES ANNEXES

<p>MINISTERE DE LA SANTE ----- SECRETARIAT GENERAL ----- DIRECTION DE LA PHARMACIE DU MEDICAMENT ----- ----- PROJET RESAOLAB</p>

ANNEXE1 : FORMATION SUR LES PHASES PRE ET POST-ANALYTIQUE AU LABORATOIRE D'ANALYSE MEDICALES	
Objectifs de la formation	Contenu de la formation
<ul style="list-style-type: none"> • Montrer aux participants l'importance des phases pré et post analytiques dans le cycle de l'analyse biologique • Discuter des éléments devant figurer sur un bulletin de demande d'analyses • Décrire les conditions de réalisation d'un bon prélèvement biologique • Décrire les procédures d'enregistrement des patients et échantillons • Décrire les procédures d'étiquetage et d'identification des prélèvements • Décrire les conditions de conservation et de transport des échantillons • Décrire les procédures de validation analytique des résultats d'analyses • Décrire les procédures de validation biologique des analyses • Décrire les procédures d'expression et de transmission des résultats d'analyse • Décrire les procédures d'enregistrement et d'archivage des résultats d'analyse. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les phases pré et post analytiques en bactériologie 2. Les phases pré et post analytiques en hématologie 3. Les phases pré et post analytiques en parasitologie-mycologie 4. Les phases pré et post analytiques en biochimie 5. Les phases pré et post analytiques en sérologie
Date et lieu	Logistique
A planifier	Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti
	Micro-ordinateur portable/Vidéoprojecteur
Durée	Profil du formateur
- 4 sessions de 4 jours en journée continue	Experts nationaux : ingénieurs biomédicaux, biologistes
Public cible	

[Tapez le titre du document]

- 100 Technologistes biomédicaux	Evaluation par QCM
Pré requis	Pré test et Post test
Connaissances en techniques de laboratoires	Sanction :
Conditions de formation et méthode	
<ul style="list-style-type: none">- Prise en charge par le projet RESAOLAB- Exposé oral, discussions et Travaux dirigés	attestation de participation

<p>MINISTERE DE LA SANTE ----- SECRETARIAT GENERAL ----- DIRECTION GENERALE DE LA PHARMACIE DU MEDICAMENT ----- DIRECTION DES LABORATOIRES ----- PROJET RESAOLAB</p>
--

ANNEXE 2: L'ASSURANCE QUALITE AU LABORATOIRE DE BIOLOGIE CLINIQUE		
Objectifs de la formation		Contenu de la formation
<ul style="list-style-type: none"> • Définir le processus de production d'un service de qualité • Citer les éléments clés d'un processus de qualité dans un laboratoire • Élaborer la documentation qualité dans un laboratoire • Mettre en place un contrôle de qualité interne • Mettre en place un système de gestion des réactifs et consommables de laboratoire 		<p>PARTIE THEORIQUE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notions, concepts de la qualité, principes du management de la qualité 2. Le SM Qualité dans un laboratoire 3. Documentation au laboratoire 4. Responsabilités de la direction du laboratoire 5. Ressources (locaux, personnel, équipement, réactifs et consommables) 6. Production d'un service de qualité (pré analytique, analytique, post analytique) 7. Mesure, évaluation et analyse (Contrôle interne de qualité au laboratoire, évaluation externe de la qualité, audit interne) <p>PARTIE PRATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartographie des processus du laboratoire - Rédaction de procédures
		Résultats attendus
		<p>A la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • décrire le SMQ dans un laboratoire • citer les 8 principes du Management de la qualité • écrire une procédure d'un processus de son choix
Date et lieu		Logistique
A planifier	Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti	Micro-ordinateur portable/ Vidéoprojecteur
Durée		Profil du formateur
- 4 sessions de 4 jours en journée continue		- Experts nationaux :
Public cible		Qualiticiens, auditeurs qualité biologistes
- 100 Technologistes biomédicaux		
Pré requis		Evaluation par QCM
Personnel de laboratoire		Pré test et Post test

[Tapez le titre du document]

Conditions de formation et méthode	Sanction
- Prise en charge par le projet RESAOLAB Exposé oral, discussions et Travaux dirigés	attestation de participation

<p>MINISTERE DE LA SANTE ----- SECRETARIAT GENERAL ----- DIRECTION DE LA PHARMACIE DU MEDICAMENT ----- ----- PROJET RESAOLAB</p>

ANNEXE 3: LA BIOSECURITE ET GESTION DES DECHETS AU LABORATOIRE

Objectifs de la formation	Contenu de la formation		
<ul style="list-style-type: none"> • Décrire le cadre législatif et réglementaire ; • Citer les risques biologiques et les infections acquises au laboratoire • Décrire les dispositifs de sécurité des locaux; • Décrire la classification des Agents biologiques et les Postes de Sécurité Microbiologique (PSM); • Décrire le confinement des activités à risque ; • Décrire le transport des échantillons et des matières infectieuses ; • Enoncer les menaces biologiques • Décrire la Gestion des déchets biomédicaux 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le cadre législatif et réglementaire de la gestion des déchets 2. Les risques biologiques et les infections acquises au laboratoire 3. Les dispositifs de sécurité des locaux 4. La classification des Agents biologiques et les Postes de Sécurité Microbiologique (PSM) 5. Le confinement des activités à risque 6. Le transport des échantillons et des matières infectieuses 7. Les menaces biologiques 8. La Gestion des déchets biomédicaux 		
	Résultats attendus	<p>A la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :</p> <p>- PARTIE THEORIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire le cadre législatif et réglementaire ; • Citer les risques biologiques et les infections acquises au laboratoire • Décrire les dispositifs de sécurité des locaux; • Décrire la classification des Agents biologiques et les Postes de Sécurité Microbiologique (PSM); • Décrire le confinement des activités à risque ; • Décrire le transport des échantillons et des matières infectieuses ; • Enoncer les menaces biologiques • Décrire la Gestion des déchets biomédicaux <p>-PARTIE PRATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser un dispositif de sécurité des locaux • Utiliser et entretenir un PSM • Ecrire une procédure de transport des échantillons • Ecrire une procédure de TRI des déchets biomédicaux 	
Date et lieu	Logistique		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">x/x/x</td> <td>Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti</td> </tr> </table>	x/x/x	Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti	Micro-ordinateur portable/ Vidéoprojecteur/ PSM/ Extincteur/ Poubelles, sachets, collecteur de couleur et container pour aiguilles
x/x/x	Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti		

[Tapez le titre du document]

Durée	Profil du formateur
4 sessions de 4 jours en journée continue	Biologistes
Public cible	
100 Technologistes biomédicaux	
Pré requis	Evaluation
PERSONNEL de Laboratoire	pré test et post test
Conditions de formation et méthode	Sanction
Prise en charge par RESAOLAB Méthode : exposé orale et discussions, Travaux dirigés	attestation de participation

<p>MINISTERE DE LA SANTE ----- SECRETARIAT GENERAL ----- DIRECTION DE LA PHARMACIE ET DU MEDICAMENT ----- ----- PROJET RESAOLAB</p>
--

Annexe4 : LA MICROSCOPIE AU LABORATOIRE D'ANALYSES MEDICALES

Objectifs de la formation	Contenu de la formation
<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les différentes parties du microscope optique et leurs fonctions • Distinguer les différents types de microscopes • Décrire les bonnes pratiques d'utilisation du microscope • Décrire les procédures d'entretien du microscope • Décrire les conditions de réalisation d'un examen microscopique de qualité • Réaliser l'examen microscopique à l'état frais • Réaliser l'examen microscopique après coloration 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le microscope optique et son utilisation 2. Les applications courantes du microscope optique en hématologie 3. Les applications courantes du microscope optique en bactériologie 4. Les applications courantes du microscope optique en parasitologie
	<p>Résultats attendus</p> <p>A la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :</p> <p>- PARTIE THEORIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire les différentes parties du microscope optique et leurs fonctions • Distinguer les différents types de microscopes • Décrire les bonnes pratiques d'utilisation du microscope • Décrire les procédures d'entretien du microscope • Décrire les conditions de réalisation d'un examen microscopique de qualité • Réaliser l'examen microscopique à l'état frais • Réaliser l'examen microscopique après coloration <p>-PARTIE PRATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre au point un microscope • Démonter et nettoyer un microscope • Changer une ampoule • Lecture de lame : plasmodium, NFS, Gram
Date et lieu	Logistique
A planifier	Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti
Durée	Profil du formateur
4 sessions de 4 jours en journée continue	Experts nationaux : ingénieurs biomédicaux, biologistes
Public cible	
100 Technologistes biomédicaux	

[Tapez le titre du document]

Pré requis	Evaluation
Personnel technique de laboratoire	pré test et post test
Conditions de formation et méthode	Sanction
Prise en charge par RESAOLAB Méthode : exposé oral et discussions Travaux pratiques	attestation de participation

MINISTERE DE LA SANTE

 SECRETARIAT GENERAL

 DIRECTION DE LA PHARMACIE ET DU MEDICAMENT

PROJET RESAOLAB

Annexe 5: LE DIAGNOSTIC AU LABORATOIRE DES MALADIES A POTENTIEL EPIDEMIQUE

Objectifs de la formation		Contenu de la formation
<ul style="list-style-type: none"> Réaliser la collecte, conditionnement, la conservation et acheminement des échantillons à référer pour la confirmation au laboratoire Faire le diagnostic bactériologique des maladies à potentiel épidémique (méningite, choléra, diarrhées sanglantes) 		<ol style="list-style-type: none"> Les techniques de prélèvement, de conditionnement et de transport des échantillons de selles, LCR, Sang Le diagnostic bactériologique de la méningite, du choléra et de la diarrhée sanglante (Sd1 et E.coli O157 H7)
		Résultats attendus
		<p>A la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :</p> <p>- PARTIE THEORIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> Réaliser la collecte, conditionnement, la conservation et acheminement des échantillons à référer pour la confirmation au laboratoire Faire le diagnostic bactériologique des maladies à potentiel épidémique (méningite, choléra, diarrhées sanglantes) <p>PARTIE PRATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> Identification et typage EC O157 H7) Identification de Sd Lecture de lames
Date et lieu		Logistique
A planifier	Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti	Micro-ordinateur portable/ Vidéoprojecteur /Microscope/ Réactifs et consommables de laboratoire/ Souches bactériennes/ Lames (Gram)
Durée		Profil du formateur
- 4 sessions de 4 jours en journée continue		Experts nationaux :
Public cible		Biologistes
- 100 Technologistes biomédicaux		
Pré requis		Evaluation
Personnel technique de laboratoire		pré test et post test
Conditions de formation et méthode		Sanction

[Tapez le titre du document]

<ul style="list-style-type: none">- Prise en charge par RESAOLAB- Méthode : Exposé orale et discussion Travaux pratiques et TD	attestation de participation
---	------------------------------

<p>MINISTERE DE LA SANTE ----- SECRETARIAT GENERAL ----- DIRECTION DE LA PHARMACIE ET DU MEDICAMENT ----- ----- PROJET RESAOLAB</p>
--

Annexe 6: ANTIBIOGRAMME ET RESISTANCES BACTERIENNES

Objectifs de la formation		Contenu de la formation
<ul style="list-style-type: none"> • Définir un antibiotique • Citer les différentes familles d'antibiotiques • Décrire les mécanismes d'action des antibiotiques • Décrire les méthodes de détermination de la CMI • Réaliser un antibiogramme (par diffusion en gélose de disques) • Interpréter les résultats d'un antibiogramme • Comparer les normes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Françaises (CA-SFM) ○ Américaines (MCCLS) 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Rappels sur les Antibiotiques et les résistances bactériennes 2. Domaines d'application de l'antibiogramme 3. Méthodes d'étude des antibiotiques : Antibiogramme (conditions, technique, lecture interprétative, informatisation, rendu des résultats) 4. Détermination des CMI (intérêt, technique, interprétation)
		<p>Résultats attendus</p> <p>A la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :</p> <p>- PARTIE THEORIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir un antibiotique • Citer les différentes familles d'antibiotiques • Décrire les mécanismes d'action des antibiotiques • Décrire les méthodes de détermination de la CMI • Réaliser la technique d'antibiogramme (diffusion en gélose de disques) • Interpréter les résultats d'un antibiogramme <p>PARTIE PRATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'un antibiogramme par la méthode de diffusion en gélose • Interpréter les résultats d'antibiogramme
Date et lieu		Logistique
A planifier	Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti	Micro-ordinateur portable/- Vidéoprojecteur/Microscope - Réactifs et consommables de laboratoire
Durée		Profil du formateur
- 4 sessions de 3 jours en journée continue		Biologistes
		Evaluation
Personnel technique de laboratoire		pré test et pos test

[Tapez le titre du document]

Pré requis	Sanction :
Maitriser les techniques de laboratoire	attestation de participation
Conditions de formation et méthode	
<ul style="list-style-type: none">- Prise en charge par RESAOLAB- Méthode : exposé orale et discussion TP/TD	

MINISTERE DE LA SANTE

 SECRETARIAT GENERAL

 DIRECTION DE LA PHARMACIE ET DU MEDICAMENT

PROJET RESAOLAB

Annexe 7 : DIAGNOSTIC ET SURVEILLANCE DES MALADIES CHRONIQUES			
Objectifs de la formation	Contenu de la formation		
<ul style="list-style-type: none"> • Définir une maladie chronique • Citer les principales maladies chroniques de l'Afrique de l'Ouest • Citer les paramètres biologiques de suivi des principales maladies chroniques • - Décrire les techniques et méthodes de mesure des paramètres biologique de diagnostic et suivi des maladies chroniques 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Généralités sur les maladies chroniques 2. Diagnostic biologique et suivi du Diabète 3. Paramètres biologiques de suivi de l'HTA 4. Diagnostic biologique de la Drépanocytose 5. Diagnostic biologique des Dysthyroïdies 		
	Résultats attendus	<p>A la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :</p> <p>- PARTIE THEORIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir une maladie chronique • Citer les principales maladies chroniques de l'Afrique de l'Ouest • Citer les paramètres biologiques de suivi des principales maladies chroniques • Décrire les techniques et méthodes de mesure des paramètres biologique de diagnostic et suivi des maladies chroniques <p>PARTIE PRATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • TD : discussion sur un dossier de laboratoire • TP : Spectrophotométrie 	
Date et lieu	Logistique		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">A planifier</td> <td style="color: red;">Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti</td> </tr> </table>	A planifier	Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti	Micro-ordinateur portable/ Vidéoprojecteur Spectrophotomètre/ Réactifs et consommables de laboratoire
A planifier	Bamako, Kayes, Sikasso, Mopti		
Durée	Profil du formateur		
- 4 sessions de 3 jours en journée continue	Experts nationaux : Biologistes		
Public cible			
- Technologistes biomédicaux - Biologistes	Evaluation		
Pré requis	Pré test et post test		
Connaissances sur les techniques de laboratoire	Sanction		
Conditions de formation et méthode	attestation de participation		

[Tapez le titre du document]

<ul style="list-style-type: none">- Prise en charge par RESAOLAB- Méthode : exposé orale et discussion TP/TD	
---	--

<p>MINISTERE DE LA SANTE ----- SECRETARIAT GENERAL ----- DIRECTION GENERALE DE LA PHARMACIE DU MEDICAMENT ----- DIRECTION DES LABORATOIRES ----- PROJET RESAOLAB</p>
--

Annexe 8 : AUDIT QUALITE		
Objectifs de la formation	Contenu de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les normes ISO 9001 :2008 , 19011 et le GBEA • Enoncer les 8 principes du management de la qualité • Décrire le plateau technique de laboratoire • Définir la notion d’audit et les différents types d’audit • Les qualités d’un auditeur qualité • Préparer un audit • Rédiger un Plan d’audit • Rédiger une check list • Décrire les étapes de déroulement d’un audit • Réaliser un audit dans un laboratoire • Rédiger une fiche de demande d’amélioration • Rédiger une synthèse d’audit 	<ol style="list-style-type: none"> 1. les normes ISO 9001 :2008 , 19011 et le GBEA 2. les 8 principes du management de la qualité 3. le plateau technique de laboratoire 4. La notion d’audit qualité 5. La pratique de l’audit qualité 	
	<p>Résultats attendus</p> <p>A la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :</p> <p>PARTIE THEORIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les normes ISO 9001 :2008, 19011 et le GBEA • Enoncer les 8 principes du management de la qualité • Décrire le plateau technique de laboratoire • Définir la notion d’audit et les différents types d’audit • Les qualités d’un auditeur qualité <p>PARIE PRATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer un audit • Rédiger un Plan d’audit • Rédiger une check list • Réaliser un audit dans un laboratoire • Rédiger une fiche de demande d’amélioration • -Rédiger une synthèse d’audit 	
Date et lieu		Logistique
A planifier	Ouagadougou	Micro-ordinateur portable - Vidéoprojecteur
Durée		Profil du formateur
4 journées continues		Experts nationaux : auditeurs qualité certifié
Public cible		Evaluation :
Technologistes biomédicaux/Biologistes		Pré test et post test
Pré requis		
Formation sur le module d’assurance qualité au laboratoire		Sanction :
Conditions de formation et méthode		

[Tapez le titre du document]

Prise en charge par RESAOLAB Méthode : exposé oral et discussion Pratique d'audit dans un laboratoire	attestation de participation
---	------------------------------

ANNEXE 9

Grille d'évaluation d'une session de formation par les participants (agents de suivi)

	Très satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Atteinte des objectifs					
Intérêt des contenus					
Utilité pour vous					
Modalités pédagogiques					
Qualité de l'animation					
Qualité des documents					
Conditions matérielles					

ANNEXE 10

Fiche de suivi des actions de formation (coordinateur terrain).

Session				Date	Lieu	
Semaine.....				Responsable de la session		
Thème général :.....						
Jours	Heures	Thème	Formateur	Objectif pédagogique opérationnel (OPO)	Méthodes	A prévoir

[Tapez le titre du document]

ANNEXE 11

Fiche d'évaluation de proximité

A. Identité de l'agent

- Nom.....
- Prénom.....
- Profession.....
- Service.....
- Localité.....

B. Appréciation du chef de service

Votre agent a suivi quels modules de formation ?

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Quels changements d'attitudes professionnelles sont observables en lui ?

- sur le plan régularité.....
- sur le plan accueil :.....
- sur le plan assainissement.....
- sur le plan qualité de service.....
- sur le plan esprit d'équipe.....

C. Informations relatives à l'agent

Quels modules de formation avez-vous suivis ?

[Tapez le titre du document]

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Aviez - vous besoin des connaissances dispensées par les formateurs ?

Oui Non

Si oui, pourquoi ?

Avez – vous rencontré des problèmes de compréhension au cours des formations ? Lesquels ?

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Vos activités professionnelles quotidiennes permettent- elles d’appliquer assidûment les connaissances apprises ?

Oui- Non

Si non, pourquoi ?.....

Les applications des savoirs acquis en savoir-faire de qualité rencontrent-elles des difficultés ?

Oui Non

Si oui citez en 3

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Les travailleurs du service bénéficient – ils de votre savoir et de vos savoir-faire acquis?

Oui Non

Si oui, quels moyens utilisez-vous ?

- La restitution
- La causerie-débat ?.....
- La démonstration ?.....

Les usagers du service sont-ils satisfaits de vos prestations ?

Oui Non

[Tapez le titre du document]

Si oui, dites 3 raisons essentielles

.....
.....
.....

Appréciez de façon générale les formations que vous avez reçues
Quel était le niveau de vos capacités de prestation avant les formations reçues ?

- Faible

- Passable

- Assez bien

Pour le développement de vos compétences, avez-vous reçu les moyens nécessaires ?
Comment ?

- Appui- conseil ?.....
- Plateau technique suffisant ?.....
- Autres ?.....

Quels sont les problèmes rencontrés dans le reversement des savoirs acquis au niveau des prestations ?

- A propos du matériel ?.....
- A propos de l'appui- conseil. ?.....

Autres ?.....

ANNEXE 12 Fiche de synthèse des compétences

Compétences visées	NIVEAU DE COMPETENCES ACTUELLES				
	Dépasse régulièrement les normes	Dépasse occasionnellement les normes	Satisfait aux normes	Ne satisfait qu'occasionnellement aux normes	Ne satisfait jamais aux normes
Les phases pré et post-analytique au laboratoire d'analyses médicales					
La maintenance préventive des équipements de laboratoire					
L'assurance qualité au laboratoire de biologie clinique					

ANNEXE 13

Fiche de suivi et d'évaluation

B. Identité de l'agent

- Nom.....
- Prénom.....
- Profession.....
- Service.....
- Localité.....

B. Appréciation du chef de service

Votre agent a suivi quels modules de formation ?

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Quels changements d'attitudes professionnelles sont observables en lui ?

- sur le plan régularité.....
- sur le plan accueil :.....
- sur le plan assainissement.....
- sur le plan qualité de service.....
- sur le plan esprit d'équipe.....

C. Informations relatives à l'agent

Quels modules de formation avez-vous suivis ?

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Aviez vous besoin des connaissances dispensées par les formateurs ?

Oui Non

Si oui, pourquoi ?

Avez – vous rencontré des problèmes de compréhension au cours des formations ? Lesquels ?

- 1.....
- 2.....
- 3.....

[Tapez le titre du document]

Vos activités professionnelles quotidiennes permettent-elles d'appliquer assidûment les connaissances apprises ?

Oui- Non
Si non, pourquoi ?.....

Les applications des savoirs acquis en savoir-faire de qualité rencontrent-elles des difficultés ?

Oui Non
Si oui citez en 3

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Les travailleurs du service bénéficient – ils de votre savoir et de vos savoir-faire acquis?
Oui Non

Si oui, quels moyens utilisez-vous ?

- La restitution
- La causerie-débat ?.....
- La démonstration ?.....

Les usagers du service sont-ils satisfaits de vos prestations ?
Oui Non

Si oui, dites 3 raisons essentielles

.....
.....
.....

Appréciez de façon générale les formations que vous avez reçues
Quel était le niveau de vos capacités de prestation avant les formations reçues ?

- Faible
- Passable
- Assez bien

Vos compétences se sont –elles affirmées et/ou développées après les formations ?
Comment ?

- Pas du tout ?
- Un peu ?
- Véritablement ?

[Tapez le titre du document]

Dans le cas où vous jugez vos compétences véritablement affirmées ou développées, quels critères soutiennent l'appréciation :

- Compétence pas du tout affirmée ?
- Compétence un peu affirmée ?
- Compétence affirmée ?

Quels sont les problèmes rencontrés dans le reversement des savoirs acquis au niveau des prestations ?

A propos du matériel.....

A propos de l'appui- conseil.....

Autres.....