

## Renforcer les Ressources Humaines pour la Santé par l'octroi de licences, de certifications et d'homologations

Edgar Necochea, JHPIEGO

La qualification des prestataires de soins de santé, des établissements de santé et des instituts d'enseignement fait partie intégrante du renforcement et du maintien de solides ressources humaines pour la santé (RHS) pour les systèmes de santé. Ces mécanismes—autorisation d'exercer/ licences, certification et homologation ou agrément—sont parmi les outils d'assurance de la qualité les plus souvent utilisés dans le domaine des soins de santé et servent d'instruments fort utiles dans la fonction plus générale de la réglementation des soins de santé. Ce résumé technique examine les caractéristiques et les avantages possibles de ces mécanismes ainsi que les défis rencontrés couramment lors de leur adoption dans des contextes aux ressources modiques.

### Réglementation des soins de santé

La réglementation vérifie que les soins de santé répondent aux bonnes conditions techniques, opérationnelles et sociales.<sup>1</sup> Dans le cas des ressources humaines pour la santé, la réglementation fixe les conditions et les procédures dans lesquelles s'enclenchent les divers volets de la production, du recrutement, de l'affectation, de la gestion, de la valorisation des ressources humaines et autres soutiens. La réglementation vérifie également un bon équilibre entre ces volets de RHS.

Dans le contexte de la réforme du secteur de la santé et de la décentralisation en cours dans un grand nombre de pays en développement, les réglementations reçoivent à présent une attention plus grande. Certaines fonctions traditionnelles des Ministères de la Santé, par exemple, prestation directe de services et certaines tâches de planification et de gestion sont transférées à des unités décentralisées ou à des prestataires non gouvernementaux. Dans ce nouveau cadre, la réglementation devient une des fonctions critiques des Ministères de la Santé garantissant l'efficacité, la qualité et l'équité des soins de santé et protégeant les individus et la société de tout effet néfaste pouvant provenir du système de santé.

La réglementation peut être appliquée à l'aide d'incitations qui encouragent le respect des normes requises ou à l'aide de moyens juridiques et autres. Dans le cas des permis d'exercer/enregistrement, certification et homologation/agrément, ces mécanismes sont régis par l'Etat ou par des organisations non gouvernementales, par exemple, les associations professionnelles ou entités spécialisées en assurance qualité. Les prestataires et les institutions peuvent également auto-réguler leurs propres activités (hôpitaux qui comptent des comités d'assurance de qualité et des associations professionnelles qui fixent les paramètres techniques et éthiques/déontologiques

pour la pratique de leurs établissements affiliés). Les clients, les communautés et la société civile jouent un rôle de plus en plus important, encourageant et contrôlant la qualité. Du côté de la demande, ils sont vus comme des acteurs essentiels de la réglementation des soins de santé.

### Assurance de qualité pour la RHS

L'assurance de qualité vise à garantir que les prestataires et les organisations sont en mesure de fournir des services de qualité de manière continue et fiable. Elle comprend des actions planifiées et systématiques donnant confiance et démontrant qu'une organisation ou des personnes se conforment aux normes de qualité requises. Elle est vérifiée par des évaluations des compétences individuelles ou des systèmes organisationnels et elle informe le public, les clients, les responsables et les prestataires de la performance des agents et des organisations de santé en fonction de normes de qualité préétablies. Les évaluations d'assurance qualité comprennent généralement une vérification indépendante et externe au vu de ce dernier objectif.

### Permis d'exercer/enregistrement

Les permis d'exercer/enregistrement ou autres licences vérifient qu'un prestataire de soins de santé répond aux normes minimales de compétence pour exécuter son travail efficacement et sans risques. Le permis d'exercer est la première étape du processus d'assurance de qualité dans les soins de santé. Les termes permis d'exercer et enregistrement sont utilisés couramment de manière interchangeable puisqu'ils se rapportent au même mécanisme. Par ailleurs, dans certains contextes, le permis d'exercer se rapporte davantage à l'évaluation et à la vérification de la conformité face à des normes données alors que l'enregistrement insiste sur les procédures administratives pour l'identification de prestataires et d'institutions au sein de catégories reconnues.

Souvent obligatoire pour la pratique institutionnelle ou indépendante, le permis d'exercer/enregistrement est accordé par les services publics, des associations professionnelles ou des entités indépendantes affiliées. Dans le cas des praticiens individuels, les conditions pour obtenir un permis d'exercer/enregistrement demandent qu'un programme de formation soit suivi et qu'un examen soit passé. Le plus souvent, l'examen se fait sous forme de test écrit. L'hypothèse est la suivante: l'acquisition de compétences est vérifiée lors du volet formation d'un processus éducatif et c'est la raison pour laquelle certaines organisations n'acceptent que les candidats venant d'établissements d'enseignement homologués. La durée du permis

## Mécanismes de qualification

	<b>Permis d'exercer/ enregistrement</b>	<b>Certification</b>	<b>Homologation</b>
<b>But</b>	Vérifie la conformité aux <i>normes de base</i> pour la performance individuelle ou le fonctionnement organisationnel	Vérifie les <i>compétences supplémentaires</i> dans un domaine ou une spécialité médicale donnée	Examen attentif des <i>capacités d'une organisation</i> à fournir régulièrement un fiable rendement de qualité ou à atteindre les résultats souhaités
<b>Application</b>	Individus et organisations	Surtout pour les individus mais également pour les organisations	Organisations
<b>Conditions</b>	Programme de formation et examen (pour les individus) Conformité aux normes préalables requises de fonctionnement (pour les organisations)	Permis/enregistrement professionnel préalable, programme de formation portant sur la spécialité et examen écrit (pour les individus) Normes spécifiques démontrant la compétence dans une spécialité médicale donnée (pour les organisations)	Conformité aux normes préétablies de performance organisationnelle ou de qualité
<b>Validité</b>	Durée de la carrière d'une personne ou temps limité	Temps limité	Temps limité

d'exercer ou de l'enregistrement peut s'étendre sur la carrière entière d'une personne et, dans ce cas, une fois obtenu le permis initial, le prestataire paiera uniquement une commission périodique pour maintenir sa validité. Le permis d'exercer/enregistrement peut également être valide pour une période donnée et, par la suite, il faudra renouveler ce permis ou cette licence d'exercer. Divers mécanismes entrent en jeu pour ce renouvellement dont l'éducation continue, les tests auto-administrés, les examens ou une combinaison de ces mécanismes.

Ces autorisations s'appliquent également aux établissements de santé et établissements d'enseignement. Là aussi, elles fixent les normes fondamentales pour le fonctionnement efficace et sans risque d'une institution, d'un établissement ou d'un service et sont prescrites par la loi avant l'ouverture d'un tel établissement. Les homologations des organisations sont généralement accordées par des services publics autorisés (Ministères de la Santé ou de l'Éducation, conseils médicaux) qui vérifient la conformité aux normes exigées.

### Certification

L'étape suivante dans le processus d'assurance de qualité est celle de la certification. Elle démontre que le prestataire maîtrise certaines compétences supplémentaires dans un domaine médical spécialisé au-delà des normes d'éducation avant l'emploi ou en cours d'emploi. Généralement, la certification est une mesure volontaire et auto-motivée, bien qu'elle soit

reconnue comme un pas important du développement de carrière des prestataires. La certification est accordée par des associations professionnelles ou entités indépendantes affiliées. Les conditions de cette certification sont les suivantes: 1) obtention d'un permis ou d'une autorisation préalable, 2) programme de formation dans une spécialité donnée et 3) examen écrit.

Ces stipulations ont pour objet de vérifier la compétence d'un prestataire de soins favorisant ainsi des services efficaces et réduisant le risque dû à des erreurs médicales. Aussi, la certification peut-elle également devenir un volet de la gestion du risque dans les soins de santé: plus le risque attaché à une telle intervention est élevé, plus la certification est nécessaire. Celle-ci est un volet obligatoire pour l'exécution de certains services et de certaines interventions. Elle est conférée généralement pour une période donnée (trois ans pour les sages-femmes certifiées), période après laquelle il faut renouveler cette certification. Le renouvellement passe par l'éducation continue, les tests auto-administrés, les examens ou une combinaison de ces mécanismes.

Si la certification est utilisée le plus souvent pour les prestataires individuels, elle est également appliquée aux services de santé, aux établissements de santé et aux instituts d'enseignement. La certification, appelée généralement homologation dans ce cas, indique que l'institution répond à des normes spécifiées et maîtrise les compétences d'un domaine spécialisé. Par exemple, un établissement qui a obtenu une autorisation au préalable peut également recevoir une certification supplémentaire pour réaliser certaines interventions chirurgicales ou cliniques (par exemple, contraception chirurgicale, administration du traitement antirétroviral).

### Homologation

C'est l'étape suivante d'un caractère plus complet et intégral dans le processus d'assurance de qualité des soins de santé. L'homologation consiste généralement à faire un examen attentif des capacités d'une organisation à fournir constamment un service de qualité fiable ou à obtenir les résultats souhaités. Elle s'applique aux établissements de santé et non pas aux individus. L'homologation concerne les structures sanitaires (hôpitaux, centres de soins de santé primaires), les programmes d'éducation et les organismes de certification.

L'homologation repose sur des évaluations organisationnelles en fonction de normes préétablies de performance ou de qualité. Par le passé, elle était axée sur l'évaluation des ressources ou des processus organisationnels. A présent, une attention plus grande est accordée aux résultats et à l'impact. Encore récemment, l'homologation dépendait essentiellement d'évaluations externes effectuées par des entités spécialisées d'assurance de qualité. A présent, on reconnaît de plus en plus la nécessité d'aller au-delà de l'évaluation externe périodique vers un processus plus continu engageant davantage les membres de l'organisation pour garantir la qualité du dispositif. Actuellement, les procédures d'homologation combinent diverses évaluations: évaluations internes continues faites par le personnel de l'organisation et évaluations externes périodiques réalisées par l'institution chargée de l'homologation. Cette homologation est généralement conférée pour une période donnée (deux à trois ans).

Certes volontaire, l'homologation est souvent nécessaire en vue d'une identification officielle des produits d'une organisation (prestation de soins de santé, diplômes et certification) par les acquéreurs de ces biens et services. Une telle reconnaissance de ces produits est un préalable pour obtenir l'accès au remboursement financier ou au paiement des prestations de services.

### Avantages possibles

L'application de tous ces mécanismes d'autorisation, d'enregistrement et d'homologation dégage d'éventuels avantages dans plusieurs domaines:

**Assurance de qualité:** Les mécanismes d'homologation vérifient l'application des normes de qualité requises et objectives et informent le public, les responsables, les prestataires de soins, les consommateurs et autres parties concernées de cette conformité. Lorsque ces mécanismes sont appliqués systématiquement et continuellement, ils encouragent un service de qualité fiable et permettent de contrôler ou de limiter les risques dans les soins de santé. La prestation de soins efficaces, sans risques et qui répondent davantage aux besoins des patients améliorera la satisfaction des clients, l'utilisation des services et l'impact sur la santé. De tels soins rassurent également les clients à propos du système de santé quand celui-ci traverse de profonds changements (par exemple, la décentralisation).

**Amélioration des services:** Les normes utilisées pour l'homologation aident à fixer des paramètres et buts clairs et objectifs pour l'amélioration de qualité. Aussi, servent-elles à guider et à orienter les prestataires, les responsables et les clients pendant les processus d'amélioration de la qualité. L'utilisation de normes claires lors de la certification et de l'homologation simplifie la gestion, facilite le transfert des connaissances et renforce la supervision, d'où la reconnaissance rapide et la résolution à temps des problèmes de performance. Des normes objectives et comparables aident également à cerner les domaines de force comparative parmi les organisations ou les prestataires individuels et facilitent l'échange des meilleures pratiques. Certains des mécanismes dont on se sert pour conférer ces autorisations et homologations—formation continue et évaluations périodiques—sont également des outils très efficaces pour l'amélioration de qualité. Dans des contextes aux ressources modiques, ce sont aussi des outils maintenant des améliorations dans la formation et la qualité.

**Expansion des services:** Dans certains contextes, les mécanismes tels que la certification aident à mettre à jour les compétences des prestataires de soins de santé leur permettant d'exécuter des tâches d'importance critique (conseils et soins pour le VIH/SIDA). Ces mécanismes contribuent ainsi à étendre à plus grande échelle des services de santé en grande demande.

**Reconnaissance:** Les autorisations/enregistrements, la certification et l'homologation peuvent être utilisés comme mécanismes pour reconnaître les efforts d'amélioration de la qualité et autres accomplissements, tant aux niveaux individuel qu'organisationnel. Aussi, ces mécanismes servent-ils d'incitations pour encourager une meilleure performance et une plus grande qualité, surtout s'ils sont associés à d'autres conséquences positives de la performance (possibilité d'avancement, incitations économiques, prestige professionnel et social). Dans certains cas, les initiatives de certification

et d'homologation ont attiré l'attention des dirigeants locaux et décideurs au niveau national sur l'importance de la santé, d'où un investissement accru de ressources financières et humaines dans les initiatives sanitaires.

### Défis à relever

L'application efficace de ces mécanismes dans des contextes aux ressources modiques s'accompagne d'un certain nombre de défis dont certains difficiles à relever:

**Incitations:** Il est important de déterminer des incitations significatives et durables et d'expliquer clairement les conséquences de ces qualifications. Cela demande un effort supplémentaire de la part des prestataires de soins et des organisations et ils ont donc besoin de savoir que ce travail supplémentaire leur rapportera quelque chose. Dans le cas du permis d'exercer, c'est la possibilité de prêter des services. Dans le cas de l'homologation, les effets ne sont pas aussi clairs et un grand nombre d'initiatives n'aboutissent pas car on n'a pas prêté suffisamment attention aux conséquences de ces processus. Les systèmes de certification et d'homologation doivent être liés aux possibilités de développement personnel et professionnel, à la reconnaissance sociale et aux meilleures perspectives économiques. Choses qui ne sont pas toujours faciles à établir dans certains contextes.

**Capacité institutionnelle:** Une capacité institutionnelle s'avère nécessaire pour l'application des mécanismes d'autorisation/enregistrement, certification et homologation. Des entités compétentes doivent exister pour concevoir les modèles qui seront utilisés, arriver à un consensus entre les parties concernées, élaborer des normes solides et pratiques et les mettre à jour périodiquement, mettre en place les procédures d'homologation, vérifier la conformité à ces normes, résoudre les litiges et appliquer les conséquences. Il est également important de vérifier que chaque type d'homologation répond aux priorités nationales et est relié aux programmes de formation initiale et d'éducation continue. Il n'est pas possible d'ajouter tout simplement ces tâches aux services de Ministères de la Santé, d'associations professionnelles ou d'éducation sanitaire qui ont déjà un emploi du temps bien rempli. Par ailleurs, dans les contextes aux ressources modiques, la création de ces nouvelles entités spécialisées devient parfois un fardeau supplémentaire avec tous les problèmes de viabilité à long terme que cela suppose.

**Ressources:** Dans bien des cas, la création de l'infrastructure nécessaire pour autoriser et créer des incitations encourageant l'acceptation de ces mécanismes ne saurait se faire sans un apport important de ressources. Celles-ci sont nécessaires pour formuler et communiquer les normes, réaliser les évaluations et vérifier leur conformité, mobiliser les équipes, faire des comptes rendus et mettre en place des systèmes d'information—autant de tâches pouvant s'avérer onéreuses. Dans les contextes aux ressources modiques, ce coût dépasse souvent les possibilités des établissements de santé, des organisations ou prestataires si le système leur demande de payer de leur poche.

**Résistance au changement:** Dans certains contextes, on se heurte à une résistance au changement nécessaire pour appliquer les processus de permis/enregistrement,

### Sites Web pour informations supplémentaires:

American College of Nurse-Midwives Certification Council (ACC): [www.accmidwife.org](http://www.accmidwife.org)

American Nurses Credentialing Center (ANCC): <http://nursingworld.org/ancc>

American Medical Association Allied Health Accrediting Agencies: [www.ama-assn.org/ama/pub/category/3585.html](http://www.ama-assn.org/ama/pub/category/3585.html)

Assessment Strategies Incorporated, Canada: [www.asinc.ca](http://www.asinc.ca)

Canadian Association of Schools of Nursing: [www.causn.org](http://www.causn.org)

Canadian Council on Health Services Accreditation (CCHSA): [www.cchsa.ca](http://www.cchsa.ca)

Canadian Nurses Association: [www.cna-nurses.ca](http://www.cna-nurses.ca)

Federation of State Medical Boards, U.S.: [www.fsmb.org](http://www.fsmb.org)

General Medical Council (GMC), U.K.: [www.gmc-uk.org](http://www.gmc-uk.org)

Institute for International Medical Education (IIME): [www.iime.org](http://www.iime.org)

International Organization for Standardization (ISO): [www.iso.org](http://www.iso.org)

International Society for Quality in Health Care (ISQUA): [www.isqua.org](http://www.isqua.org)

Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations (JCAHO): [www.jcaho.org](http://www.jcaho.org)

Liaison Committee on Medical Education (LCME): [www.lcme.org](http://www.lcme.org)

National Committee for Quality Assurance (NCQA), U.S.: [www.ncqa.org](http://www.ncqa.org)

National League for Nursing Accrediting Commission (NLNAC), U.S.: [www.nlnac.org](http://www.nlnac.org)

National Quality Institute (NQI), Canada: [www.nqi.ca](http://www.nqi.ca)

Nursing and Midwifery Council (NMC), U.K.: [www.nmc-uk.org](http://www.nmc-uk.org)

Nursing School Accreditation, U.S.: [www.allnursingschools.com](http://www.allnursingschools.com)

United States Medical Licensing Examination (USMLE): [www.usmle.org](http://www.usmle.org)

World Health Organization (WHO): [www.who.int/health-services-delivery/performance/accreditation](http://www.who.int/health-services-delivery/performance/accreditation)

Si vous cherchez des informations sur les RHS et ses différents outils ou que vous voulez partager vos connaissances et nous donner vos contributions, rendez-vous au Centre de Ressources RHS. Pour les personnes qui travaillent aux niveaux national ou mondial, le Centre de Ressources RHS fournit des informations visant à :

- Améliorer la planification stratégique et la prise de décisions
- Enrichir vos comptes rendus et présentations
- Soutenir le plaidoyer en faveur des RHS
- Améliorer le développement professionnel
- Gagner du temps.

certification et homologation (délégation de tâches à des groupes moins spécialisés). Face à cette résistance, les décideurs risquent d'adapter les conditions et procédures pour protéger les intérêts acquis. Si on ne gère pas attentivement le consensus et la réalisation des changements, ces mécanismes d'autorisation et d'homologation peuvent devenir une barrière plutôt qu'un mécanisme servant à l'expansion de services.

**Application et crédibilité:** Une fois déterminées les conséquences de ces mécanismes de qualification, il est nécessaire de disposer des outils adéquats pour les appliquer. Dans un grand nombre de pays aux ressources modiques, la capacité institutionnelle des gouvernements et des organisations professionnelles utilisant ces outils est très faible et les conséquences ne peuvent pas être appliquées correctement et de manière transparente. Aussi, se crée un contexte informel dans lequel les prestataires et les institutions qui ne disposent pas des bonnes autorisations fonctionnent aux côtés de ceux qui ont suivi les procédures nécessaires.<sup>2</sup> Cela se répercute sur la crédibilité du système entier et peut décourager ceux qui avaient l'intention de suivre la voie légale.

## Conclusions

En tant qu'éléments d'un système de RHS, le permis d'exercer/l'enregistrement, la certification et l'homologation des organisations et des prestataires individuels peuvent s'avérer très efficaces pour assurer des soins de qualité, sans risques et efficaces. Ces autorisations sont particulièrement pertinentes dans un contexte sanitaire changeant où le personnel soignant connaît de nouvelles pressions et transformations, telles que l'apparition de nouveaux groupes ou responsabilités supplémentaires pour celui déjà en place. Dans ces conditions, la bonne utilisation de ces mécanismes d'autorisation aide à intégrer de manière plus officielle les nouveaux groupes ou les nouvelles fonctions dans le système de santé. Outre leur utilité, au niveau de l'assurance qualité et de la réglementation, ces mécanismes servent également à motiver les prestataires de soins. Par ailleurs, vu les défis soulevés par ce type de mécanisme, il est extrêmement important, lorsqu'on planifie et conçoit ces initiatives, d'examiner les contextes sociaux, administratifs et institutionnels de leur application pour vérifier leur faisabilité et leur viabilité.

1 Pour de plus amples informations sur la réglementation, voir: Harding A, Preker A. Private Participation in Health Services. Banque mondiale, 2003.

2 Observatory of Human Resources in Health, Organisation panaméricaine de la Santé: PAHO-CEPAL-ILO Interagency Proposal, Quito, 2000.



The Capacity Project  
 IntraHealth International, Inc.  
 6340 Quadrangle Drive  
 Suite 200  
 Chapel Hill, NC 27517  
 Tel. (919) 313-9100  
 Fax (919) 313-9108  
 info@capacityproject.org  
 www.capacityproject.org

Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement international ou du Gouvernement des Etats-Unis.

## Partenariats du Capacity Project

