



## Rapport d'évaluation - Résumé

### *quint-essenz*

## Développement de la qualité en promotion de la santé et la prévention

Une évaluation sous mandat de Promotion Santé Suisse et en collaboration avec l'Université de Genève

Lausanne, Octobre 2006

Barbara So-Barazetti



# Résumé

## Le projet *quint-essenz*

*quint-essenz* est un modèle de gestion de la qualité destiné aux interventions dans le champ de la promotion de la santé et de la prévention. Soutenu par Promotion Santé Suisse, ce modèle est en constant développement. Son objectif principal est de permettre aux professionnels de la prévention et promotion de la santé d'améliorer la qualité des interventions. Le modèle *quint-essenz* vise en effet à inciter les experts de la promotion de la santé et de la prévention à *systématiquement faire progresser la qualité des projets*. Les éléments essentiels de *quint-essenz* sont inclus dans le site Web<sup>1</sup> qui donne des informations et propose des outils ; le site offre également une formation et des conseils pour tout utilisateur. *quint-essenz* est unique et se distingue des autres modèles par le fait qu'il intègre les exigences de la promotion de la santé et de la prévention avec des aspects de management de projet et de gestion de la qualité. *quint-essenz* a été continuellement révisé et amélioré depuis 1999<sup>2</sup>. L'élément central étant toujours un ensemble de critères de qualité pour les projets de promotion de la santé et de prévention.

## But de l'évaluation

Depuis qu'il existe, *quint-essenz* n'a jamais fait l'objet d'une évaluation externe. Promotion Santé Suisse a donc donné mandat de mener une telle évaluation, afin d'examiner „dans quelle mesure et jusqu'où *quint-essenz* est utilisé dans des projets, des programmes et des institutions de promotion de la santé et de prévention en Suisse, et ce que l'on en a obtenu“. La stratégie de diffusion poursuivie jusqu'ici doit faire l'objet d'une attention particulière.

## Méthode

L'évaluation repose sur trois sources de données: (i) l'analyse de documents, (ii) une enquête avec un questionnaire standardisé par courriel et (iii) une enquête par interviews téléphoniques semi-directifs de six personnes clés du projet et 35 utilisateurs de *quint-essenz*.

Les données ont été traitées avec le programme statistique *S-plus 6.2 for windows professional edition*. Des analyses statistiques univariées et bivariées ont été effectuées. La plupart des résultats ont été répartis selon divers paramètres, tels que les 'régions linguistiques' (CH alémanique / CH romande), le „canal de diffusion *quint-essenz*“, la „catégorie d'utilisateurs“ (souvent<sup>3</sup>/ponctuellement/jamais) et la „position professionnelle“ (directeur-trice de programme<sup>4</sup>/ chef-fe de projet/ autre fonction). Cette analyse a permis d'établir le tableau des fréquences d'utilisation, ainsi que le rapport entre le type d'utilisation et le profil des utilisateurs.

---

<sup>1</sup> [www.quint-essenz.ch](http://www.quint-essenz.ch)

<sup>2</sup> A l'époque encore sous la responsabilité de l'Office fédéral de la santé publique

<sup>3</sup> Cette catégorie a été subdivisée en deux sous-catégories, à savoir: „utilisateurs-trices systématiques“ et „utilisateurs-trices réguliers, mais non systématiques“. Pour cette évaluation, ils ont été en partie considérés comme appartenant à une même catégorie, à savoir celle des „utilisateurs-trices fréquents“.

<sup>4</sup> Ce que l'on nomme ici 'directeur de programme' a été défini comme suit dans le questionnaire envoyé par courriel: qui occupe une position supérieure, par exemple directeur-trice d'institution, de département ou de programme.

Les données qualitatives ont été principalement examinées sous 2 angles : „utilisation“ (dans quelles phases du projet et avec quels instruments) et „degré d'utilisation“ (au niveau institutionnel et/ou personnel). Pour ce qui est du „degré d'utilisation“, des indicateurs ont été définis pour les dimensions „acceptation“ (adoption), „reprise“ (implémentation) et „durabilité“ (maintenance). Les résultats quantitatifs et qualitatifs ont été comparés et résumés, afin de formuler les résultats définitifs.

L'interprétation des résultats a été en partie basée sur la théorie de la diffusion de l'innovation de Roger<sup>5</sup>.

## **Pertinence des résultats**

Le questionnaire standardisé s'adressait à des professionnels de la santé identifiés par Promotion Santé Suisse. Près de deux cents questionnaires ont été retournés (35% de taux de réponse) et analysés. De plus, un sous-groupe de répondants s'est déclaré prêt à participer à une interview, parmi lesquels 35 furent finalement sélectionnées. Vu cette procédure de sélection des personnes disposées à prendre position sur *quint-essenz*, et pour éviter un biais de réponses trop optimistes, une attention particulière a été donnée à inclure dans la sélection des personnes avec une réflexion critique sur *quint-essenz*.

## **Résultats**

### **L'ampleur de l'utilisation**

Le degré de notoriété de *quint-essenz* est, dans l'ensemble des parties linguistiques de la Suisse (alémanique, romande/italienne) et auprès de tous les experts (directeurs-trices de programmes et de projets, autres), très élevé puisque plus de 80% des personnes interrogées le connaissent. *quint-essenz* est également très bien connu des institutions.

Le degré d'utilisation est lui aussi élevé, car la grande majorité (~90%) des connaisseurs de *quint-essenz* l'utilisent également d'une manière ou d'une autre. Ainsi, 62% l'utilisent ponctuellement, 27% systématiquement ou régulièrement et 11% sont plutôt des non-utilisateurs.

Quoique bien connu dans toutes les parties du pays, le modèle est plus rarement utilisé en Suisse romande et italienne et il existe des indications selon lesquelles il est moins implanté dans ces régions.

### **Stratégie de diffusion et groupes cibles**

Bien que le groupe cible de *quint-essenz* était au départ principalement constitué de „leaders de projet expérimentés“, les mesures de diffusion adoptées ont touché un spectre beaucoup plus large de spécialistes de la promotion de la santé et de la prévention. Le niveau élevé de connaissance et d'utilisation observé aujourd'hui s'explique par la combinaison d'interventions mis en oeuvre au fil des années. Les principales stratégies de diffusion sont la plateforme Internet, les présentations et les informations sur le site, les briefings et les séminaires, l'intégration du modèle dans les diverses formations professionnelles, les engagements contractuels et les incitations, aussi bien que l'implication systématique d'expert-es reconnus dès le début du projet.

L'analyse a montré que deux éléments de la stratégie de diffusion contribuent à un degré particulièrement élevé à l'utilisation durable et approfondie de *quint-essenz*, à savoir: les formations types séminaires, conseils personnels ou donnés dans les filières de formation et le fait que Promotion Santé Suisse recommande avec insistance d'utiliser *quint-essenz* pour l'élaboration des projets et requêtes adressées à la Fondation.

Si toutefois cette recommandation ne se double pas d'un conseil ou d'une formation ad hoc, le site Web et les instruments mis à disposition peuvent également générer des incompréhensions, étant donné que la configuration, la logique et l'utilisation du site et de

---

<sup>5</sup> Rogers, E.M. (1995). Diffusion of Innovation, Fourth Edition, New York: The Free Press.

ses outils ne sont pas évidentes pour un novice du modèle. Une réponse à la critique est de très clairement décrire *quint-essenz* comme un modèle destiné avant tout aux projets d'une certaine complexité et envergure ainsi qu'aux professionnels aguerris de la promotion de la santé et de la prévention.

### **Le degré d'utilisation**

L'analyse des différentes catégories d'utilisateurs montre que *quint-essenz* est utilisé ponctuellement par la grande majorité des spécialistes (62%), tandis qu'une minorité (27%) utilise le modèle de manière répétée ou systématique.

- Une utilisation ponctuelle signifie que *quint-essenz* est utilisé à l'occasion, comme outil de connaissance (ouvrage de référence), comme contrôle de qualité du contenu de son propre travail et/ou pour la planification de projets (y compris le concept, l'esquisse et la requête de projets). Dans les phases de réalisation et de conclusion de projet, *quint-essenz* est moins utilisé par ce type d'utilisateurs.
- Une utilisation répétée/systématique signifie en général que le site Web est utilisé régulièrement, comme outil de connaissance et que les instruments dans leur forme originelle ou modifiée sont utilisés au niveau de l'institution ou pour son usage personnel. Selon le domaine d'activité de l'utilisateur, *quint-essenz* est également utilisé pour évaluer les projets d'une autre organisation ou pour le travail de conceptualisation et de gestion de ses propres projets. Parfois, on constate même que *quint-essenz* est appliqué dans l'enseignement ou le 'coaching' en gestion de projet.
- Seul un petit noyau d'utilisateurs fait appel à toutes les possibilités qu'offre *quint-essenz* et travaille avec cette méthode dans toutes les phases de projet.

Certains éléments de *quint-essenz* ont été relativement bien repris et à une échelle assez large par les milieux concernés – soit directement, soit sous une forme modifiée – et sont globalement bien particulièrement répandus : critères de qualité avec indicateurs, formulation des objectifs et instruments conçus pour la conception et la planification générale ou détaillée des projets.

### **Effets**

*quint-essenz* a montré ses effets à différents niveaux. Le site Web et ses contenus sont aujourd'hui bien ancrés dans l'esprit des spécialistes concernés. Bien qu'il soit exigeant, *quint-essenz* est considéré par la majorité des spécialistes comme *la* référence en matière de planification de projets et de contrôle de qualité dans le domaine de la promotion de la santé. *quint-essenz* a beaucoup contribué à la création d'une base et d'un langage commun, il a donc beaucoup simplifié la collaboration et la mise en réseau du domaine, même au-delà des frontières linguistiques. De manière générale, une prise de conscience de l'importance des aspects qualité et résultats est observée dans le domaine. De même, *quint-essenz* est perçu comme ayant considérablement renforcé cette prise de conscience, en offrant des solutions pratiques. Certaines institutions<sup>6</sup> en sont venues à s'orienter ou se réorienter soit en fonction des critères de qualité proposés par *quint-essenz* soit en intégrant de nouveaux éléments dans leur travail. Ces institutions et certains établissements de formation ont joué un rôle de multiplicateur, en ce sens qu'ils ont diffusé dans leurs réseaux l'approche qualité de *quint-essenz*, à l'interne comme à l'externe. Des utilisateurs réguliers et ponctuels à tous les niveaux hiérarchiques déclarent que *quint-essenz* structure la pensée et les processus, incite à travailler de manière consciente et orientée vers un objectif, et pousse aux réflexions ; ces mêmes utilisateurs estiment qu'il simplifie la communication du travail vers l'extérieur. Par ses effets multiples, on peut supposer que la planification orientée vers un objectif et vers des résultats influe positivement sur la qualité des interventions. En outre, la meilleure transparence et la communicabilité des programmes et des projets auprès du

---

<sup>6</sup> Leur nombre exact ne ressort pas de la présente évaluation.

grand public et des décideurs devrait entraîner une meilleure compréhension de la promotion de la santé. Pour en montrer toute l'efficacité et même les effets à long terme, il conviendrait de mener d'autres enquêtes et analyses.

## **Conclusions et recommandations**

Les résultats de l'enquête montrent que *quint-essenz* est bien connu dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention. Considéré comme unique en son genre, il a une bonne réputation et est utilisé avec succès dans la pratique. On constate que les utilisateurs réguliers de *quint-essenz* en sont enthousiastes, alors que d'autres utilisateurs non formés et occasionnels sont souvent dépassés par le site Web (et par le processus de requête défini par Promotion Santé Suisse) qu'ils considèrent comme trop compliqué.

Il est recommandé qu'à l'avenir, *quint-essenz* s'appuie sur les résultats positifs obtenus jusqu'ici pour les renforcer. Concrètement, des utilisateurs convaincus ('leader d'opinion') devraient être impliqués dans la diffusion du modèle et être soutenus pour qu'ils puissent transmettre leur expérience au mieux. Les mesures qui favorisent une utilisation systématique et à long terme de *quint-essenz* (offre de soutien et recommandation de Promotion Santé Suisse pour les requêtes de projets) doivent être conservées et cultivées. L'ancrage de *quint-essenz* dans les filières de formation pourrait s'étendre à d'autres établissements et curricula. La communication concernant des aspects plus spécifiques de *quint-essenz* peut quant à elle encore être améliorée et devrait contribuer ainsi à une meilleure compréhension des possibilités et des limites du modèle.

Barbara So-Barazetti  
Lausanne, octobre 2006