



France Qualité remet un *Prix Spécial Qualité Santé* à Monique Mazard, Directrice du *Pôle Parcours Patient* du CHU de Nice

Forte de son expérience, de sa légitimité, l'ex-infirmière devenue Directrice d'hôpital a rapproché experts et acteurs de terrain pour créer un « Pôle Parcours Patient » désormais référence de la Qualité en la matière

Paris, le 28 avril 2021. En plus de ses Prix habituels, France Qualité, l'association représentative des professionnels de la Qualité au sens large, vient d'attribuer un Prix Spécial Qualité Santé à Monique Mazard, ex-infirmière devenue Directrice du Pôle Parcours Patient du CHU de Nice. Un parcours, une approche et des résultats qui résonnent particulièrement avec l'actualité et que le Jury National salue via la remise d'une distinction spécifique.

Dans un contexte où des remontées de soignants peuvent renvoyer à une perte de sens, au sentiment de ne pouvoir dispenser des soins de qualité, d'un manque de reconnaissance et d'écoute de leurs contraintes, la démarche de Monique Mazard apparaît remarquable à plusieurs titres :

- Son parcours : au fil du temps et des différentes fonctions occupées, l'infirmière s'est appuyée sur sa connaissance du terrain pour gravir les échelons et améliorer le fonctionnement de son organisation, au service des parties prenantes, collègues, patients et institution ;
- Sa vision de la démarche Qualité au service du patient, impliquant activement les équipes ;
- Son point de vue sur les qualités et compétences requises pour embarquer l'ensemble des parties prenantes dans une telle démarche de transformation.

Monique Mazard, d'infirmière à Directrice Qualité de l'hôpital

Infirmière devenue progressivement cadre de santé, Directrice des soins, coordonnatrice générale puis Directrice d'hôpital en charge du Pôle Parcours Patient, Monique Mazard a mis en place depuis plus de 10 ans au CHU de Nice des démarches globales visant la qualité du service rendu au patient tout en misant sur l'implication et le professionnalisme des équipes.

« J'ai toujours ressenti un désir croissant d'autonomie, d'agir à des niveaux à la fois stratégiques et opérationnels, nécessitant expérience et légitimité. », confie Monique Mazard. « J'ai régulièrement été attirée par les projets structurants, innovants, transversaux et pluri-professionnels, à forts enjeux stratégiques et managériaux. »



Repenser l'organisation du pôle Qualité au service de la démarche Qualité Sécurité Patients

Elle constate que les démarches de certification, de nature quasi obligatoire, sont souvent perçues comme un exercice à un temps T porté presque exclusivement par « une Direction Qualité ayant souvent du mal à impliquer, embarquer le terrain et les autres directions ». Lorsque le Directeur Général du CHU de Nice en 2009, lui propose le poste de Directrice Qualité, elle y voit l'opportunité de repenser l'approche Qualité au service d'une démarche Qualité Sécurité Patients plus globale, intégrative et participative.

Ses principales réalisations / résultats sur les 10 dernières années :

- La création du Pôle Parcours Patients : une grande première qui a servi de modèle à de nombreux établissements, en France mais aussi à l'étranger;
- La pérennisation de la « démarche Qualité Sécurité Patients » : un engagement contractuel et institutionnel, incluant l'intéressement des équipes selon l'atteinte des résultats prédéfinis et le suivi d'indicateurs ;
- Le positionnement nouveau du patient au sein des équipes de soins et de l'institution : un partenaire capable d'exprimer sa perception et ses propositions d'amélioration ;
- Une démarche centrée parcours permettant d'optimiser les pratiques mais aussi d'identifier des indicateurs de performance clinique et de satisfaction des patients
- L'obtention des certifications V2010, V2014 avec une adhésion importante des acteurs, et une valorisation par la Haute Autorité de Santé de certains outils et méthodes innovants ;
- En 2020, des résultats en matière de Qualité Sécurité Patients prometteurs, permettant au CHU de percevoir un intéressement financier utilisé intégralement au titre de la démarche Qualité Sécurité Patients pour financer des projets innovants.

Sa vision du rôle et des compétences d'un responsable Qualité :

« Amener les équipes vers la réussite, c'est tout d'abord porter attention à eux, faire confiance et valoriser les travaux menés, savoir se rendre disponible pour les accompagner et les guider en fonction des différents besoins, mais c'est également défendre ces projets pour les voir aboutir. », déclare Monique Mazard. Parmi les dispositions qu'elle mentionne : confiance, écoute active, respect, intégrité, maîtrise et compréhension des sujets, communication simple et précise, accompagnement de tous les instants, ténacité et persuasion, mais aussi capacité à offrir liberté et autonomie, à valoriser l'expérience et le travail accompli, les acteurs sur le plan individuel et collectif...

Pour Pierre Girault, Président de France Qualité : *« La démarche que mène Monique Mazard depuis plus de 10 ans nous offre une respiration particulièrement salutaire dans la période actuelle. Sa vision pionnière, sa ténacité, son appétence au partage, méritaient que nous créions un Prix Spécial pour saluer l'action conduite - clairement transposable. Son exemple prouve que les démarches Qualité, de progrès et de prévention, peuvent transformer le cadre de vie d'une organisation - tous secteurs confondus -, et replacer sa raison d'être au cœur des missions. Il confirme également que le rôle du responsable Qualité est bien transversal et constitue une évolution pleine de promesses et de potentiels pour les profils "habités" par l'amélioration... ».*

Contact presse

Nouvelles Graines

Clémence Rebours

06 60 57 76 43

c.rebours@nouvelles-graines.com

A propos de France Qualité – Créée en 2012, l'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 900 adhérents publics et privés en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour un pilotage de l'ensemble des composantes de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité et le Trophée Leader Qualité. www.qualiteperformance.org