

MAJ le 28/08/2020



OPS Conseil

1 Rue de Colonel Chambonnet – 69500 BRON

☎ 04.26.18.90.74

Mail : opsconseil@sfr.fr / Site internet : www.opsconseil



REFERENTIEL

Méthodologie d'audit organisationnel dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

FICHE n° RS 3602

Maj 24/08/2020

1. PRESENTATION DE L'ORGANISME

D'abord axés vers la formation des publics en difficulté (demandeurs d'emploi de longue durée, public relevant de l'illettrisme ou de l'analphabétisme, public travailleurs handicapés...), nous nous sommes peu à peu orientés vers la formation des professionnels travaillant avec ses publics (travailleurs sociaux, conseillers en insertion, auditeurs qualité à la Protection Judiciaire de la Jeunesse, référents RSA au département de Paris...)

OPS Conseil est né d'un changement de statut juridique. En effet, OPS Conseil s'appelait auparavant TANDEM (association). En 2010, TANDEM qui avait pour seule activité la formation est devenue OPS Conseil (SASU) parce que la partie conseil en ergonomie a vu le jour. Pour information, TANDEM est né en 1996. Nous possédons donc aujourd'hui plus de 20 ans d'expérience dans la formation.

OPS Conseil travaille aujourd'hui dans 3 domaines :

- l'intervention auprès de publics en difficulté ou peu qualifiés
- l'intervention auprès des professionnels du secteur social
- l'intervention auprès de toute entreprise mais sur un champ restreint : celui de la prévention des risques, de la santé et de la sécurité au travail.

Pour se faire notre savoir-faire est validé par diverses habilitations et certifications :

- une certification ISQ OPQF (depuis février 2017)
- une certification de formateurs de sauveteur secouriste du travail (portée par Odile PAVIET SALOMON et Jean André GIRARD)
- une habilitation de la CARSAT Rhône Alpes en tant qu'organisme pour des formations de base en prévention et pour une formation de tuteur en prévention
- une habilitation de l'INRS sur les formations Sauveteur Secouriste du Travail et Agent Prévention Secours Aide et Soins à Domicile

L'action d'OPS Conseil repose sur les valeurs suivantes : nous savons que, pour que les salariés ou les demandeurs d'emploi en reconversion participant à nos formations en gardent les bénéfices à long terme, il est nécessaire qu'ils puissent en voir rapidement les effets. C'est la raison pour laquelle la totalité de nos formations repose sur le principe de la formation action : l'idée et de « tester *in situ* » ce qui a été abordé en formation en salle. Il s'agit à la fois d'amener les participants à faire mais aussi à mener une réflexion de fond sur ce faire. Nous travaillons donc particulièrement de manière réflexive entre le formateur et le participant dans une logique d'apprentissage en plusieurs temps :

- la confrontation à une situation problème
- l'élaboration d'hypothèses de solutions
- la réflexion autour du choix
- la réalisation
- l'évaluation du choix et au besoin les mesures correctives qui s'en dégagent.

Toutes nos actions de formation portent les principes qu'elles transmettent. Par exemple, dans le cas d'une action de formation de formateurs où nous transmettons comme méthodologie un découpage en trois temps (travail sur les connaissances que l'apprenant a du sujet / apports du formateur / mise en application), nous construisons nos déroulés de formation sur le même principe afin que les participants puissent se rendre compte que la mise en application est possible.

Nos valeurs reposent sur l'éducabilité de tous et le respect des modes d'apprentissage individuel. Nous travaillons donc avec des groupes pouvant avoir des niveaux très hétérogènes. Nos outils et pratiques pédagogiques s'adaptent au besoin de chacun. Nous utilisons l'hétérogénéité de manière à pouvoir créer un double processus : celui de la diversification des représentations sur un sujet donné (la capacité à imaginer une vision du monde qui n'est pas la sienne a priori) et celui de la décentration (la capacité à tenir une place qui n'est pas la sienne a priori)

Pour OPS Conseil le formateur n'est pas celui qui dispense un savoir. Le savoir est commun et il est partagé avec le formateur par les personnes qui participent à l'action. Le formateur dans ce cadre est à la fois celui qui met à disposition ses connaissances mais aussi celui qui est facilitateur de l'expression et de l'échange de la parole entre les participants qui vont alors pouvoir aussi apprendre les uns des autres, qui accompagne la personne dans son parcours d'apprentissage. Le formateur est alors celui qui va favoriser le conflit socio cognitif favorisant le processus d'apprentissage.

Notre travail aussi repose sur le principe que toute personne qui vient en formation n'est pas vierge de connaissances et qu'elle dispose d'une expertise de ses compétences. Les formateurs intervenants s'appuient sur cette expertise afin de pouvoir y adjoindre de nouvelles compétences.

2. PRESENTATION DE LA CERTIFICATION

2.1. Intitulé du certificat

Méthodologie de l'audit organisationnel dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

2.2. Notoriété

Actuellement la formation est financée dans le cadre d'un renouvellement triennal de marché public avec le Ministère de la Justice.

2.3. Champ de certification

L'intérêt pour les structures et, dans le cadre d'un service public, pour l'institution toute entière est de disposer de professionnels ayant des compétences particulières liées à l'exercice de leur mission. En effet, pour être auditeur, il est nécessaire évidemment d'avoir l'expertise du fonctionnement et de l'organisation d'une structure mais il faut être aussi dans une posture particulière d'écoute, de pédagogie et d'accompagnement d'une démarche d'amélioration continue de la qualité ; ceci afin que l'audit organisationnel et les axes d'amélioration qui en découlent ne soient pas vécus par les personnels comme une injonction mais bien comme une démarche de progrès dynamique et continu.

Dans les établissements sociaux et médico sociaux, l'objectif des audits organisationnels s'inscrit à la fois dans une recherche d'amélioration continue de la qualité mais aussi en conformité avec les textes législatifs et réglementaires (ex : loi 2002 – 2, CASF...). Le rôle du professionnel de l'audit est alors de :

- D'accompagner et de soutenir les professionnels dans l'exercice de leur mission
- De conforter la gouvernance et la dimension managériale autour d'un projet fédérateur sur le territoire
- De favoriser les réponses individualisées comme suggéré par l'HAS
- De garantir des réponses dans une logique globale de parcours pour les usagers
- De renforcer la logique partenariale de ces établissements

L'intérêt pour les participants de disposer de cette formation est de leur permettre d'une part de comprendre comment se pose, dans le cadre du champ social, la question de la qualité de service et, d'autre part, de se positionner en tant qu'acteur de la démarche dans un positionnement bienveillant.

Le dispositif est une formation action où les participants apprennent en parallèle de la mise en œuvre réelle sur le terrain. Il sera donc nécessaire que les participants aient un lieu d'audit organisationnel au démarrage de la formation(cf. exemple de lettre de mission en annexe).

De plus, les participants seront accompagnés dans le cadre de cet audit (appelé audit école) in situ par un formateur qui pourra réajuster, le cas échéant les actions réalisées sur site.

2.4. Les objectifs de la formation

- Comprendre ce qu'est une démarche d'amélioration continue de la qualité dans les établissements sociaux et médico-sociaux
- Observer les règles d'éthique et de déontologie devant être mises en œuvre dans un audit organisationnel notamment pour ce qui concerne les principes d'intégrité, d'objectivité, de confidentialité et de respect des personnels audités
- Garantir le respect des principes fondamentaux et des règles de conduites propres à l'audit organisationnel et ainsi pallier aux risques de subjectivité
- Préparer le recueil d'information et construire les outils à mobiliser pour ce faire
- Mener un audit organisationnel sur site conformément à ce qui a été préparé
- Réaliser un rapport d'audit
- Restituer le rapport d'audit à la structure

2.5. Public cible

Professionnels experts dans leur domaine d'activité (ex : conseiller technique, tarificateur, chargé d'étude et de développement, responsable de la maîtrise des risques, directeur d'établissement...) et ayant une expérience dans un ou des établissements sociaux et médico sociaux mais ne maîtrisant pas la méthodologie d'audit et voulant être accompagnés dans leur première démarche.

2.6. Evaluation de positionnement

Nous positionnons les personnes en fonction de 3 critères :

- Disposer d'une lettre de commande pour la réalisation d'un audit (lettre de mission de la collectivité sur la structure à auditer ainsi que le périmètre de l'audit ou commande directe de la structure à auditer)
- Un CV permettant de prouver une expérience dans le champ social de plus de 5 ans. Nous vérifions que dernière expérience professionnelle dans le champ social date de moins de 3 ans.
- La photocopie d'un diplôme justifiant au moins d'un niveau II ou équivalent.

2.7. Validation

Lieu de validation : OPS Conseil 1 rue Colonel Chambonnet – 69500 BRON

Méthodes de validation :

- Module 1 : Recueil d'informations avant l'audit et sur le site
Validation : contrôle continu : validation des outils de recueil d'information, suivi des analyses des documents en amont de l'audit et validation de la démarche in situ. Une grille d'évaluation individuelle sera transmise au participant après l'audit.
- Module 2 : Traitement de l'information et rédaction de rapport
Validation : Réalisation d'un rapport d'audit qui sera validé par la structure auditée ou l'entité demandeuse de l'audit. Une grille d'évaluation individuelle sera transmise au participant après la lecture du rapport d'audit
- Module 3 : Restitution
Validation : Réalisation d'une réunion de restitution qui sera validée par la structure ou l'entité demandeuse de l'audit. Une grille d'évaluation individuelle sera transmise au participant après la réunion de restitution

L'ensemble des pôles est validé par un rapport d'audit devant obligatoirement contenir :

- Une description de l'établissement audité sur son territoire et dans son contexte particulier
- Les raisons de la démarche d'audit (périmètre)
- Les différentes personnes qui ont été auditées ainsi que les documents ayant servis à la démarche
- La conformité du fonctionnement de la structure aux écrits internes mais aussi à la réglementation en vigueur
- La mise en exergue de pratiques remarquables dans l'établissement
- La proposition d'axes d'amélioration et la justification de ceux-ci
- L'ébauche d'un plan d'action qui pourra être ensuite complété par l'établissement

Le rapport d'audit est un document dactylographié de 40 à 60 pages.

La présentation du rapport d'audit s'effectue devant un jury composé de :

- Un professionnel responsable de l'identité demandeuse
- Un représentant institutionnel du secteur concerné n'ayant pas de lien direct avec la structure auditée

La certification sera obtenue si :

- L'évaluation du rapport d'audit obtient une note égale ou supérieure à 10
- L'évaluation de la réunion de restitution obtient une note égale ou supérieure à 10

Si le rapport d'audit n'a pas une note supérieure ou égale à 10 un procès-verbal est établi. Il est adjoint à la grille d'évaluation qui fait état des points non acquis.

Le PV indique au candidat si le rapport d'audit est à compléter (en précisant les points de complément) ou à refaire selon les 2 cas suivants :

- La note totale est comprise entre 8 et 9,9 : reprise des éléments du rapport n'étant pas cohérents avec les attentes et envoi du nouveau document sous un mois à partir de la date du PV. Ce travail de complément est ensuite validé par un jury de 2 professionnels uniquement à l'écrit. La note finale est transmise par courrier dans les 15 jours suivants la réception par mail du complément.
- La note totale est inférieure à 8 : le jury propose au candidat de refaire le rapport écrit dans sa totalité et de le présenter à nouveau dans un délai de 3 mois à partir de la date du PV. Le candidat représente son rapport d'audit à l'écrit et à l'oral devant un jury de professionnels.

Dans tous les cas, si la note au rapport n'atteint pas 10, **l'auditeur ne pourra pas restituer son audit. La formation ne sera donc pas validée.**

Si la réunion de restitution n'a pas une note supérieure ou égale à 10 un procès-verbal est établi. Il est adjoint à la grille d'évaluation qui fait état des points non acquis.

Le PV indique au candidat les points à modifier ou à compléter (en précisant les points de complément). Il sera proposé au participant d'être évalué lors d'une deuxième restitution auprès d'un jury de professionnels n'ayant pas participé à la formation dans le mois suivant la première restitution.

2.8. Procédures qualité

La formation est intégrée dans le processus qualité OPQF de OPS Conseil. Dans ce cadre, l'ensemble des documents répondent aux critères qualité OPQF et répondent aux exigences des différents financeurs notamment en terme d'affichage, de déclaration des absences...

3. PRESENTATION DE LA FORMATION PREPARANT AU CP FFP

3.1. Intitulé de la formation

Formation action à la méthodologie d'audit organisationnel dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

3.2. Pré requis de la formation

Etre diplômé niveau II minimum ou équivalent et

Disposer d'une expérience dans le champ social de plus de 5 ans. La dernière expérience professionnelle dans le champ social doit dater de moins de 3 ans.

Disposer d'une lettre de mission pour la réalisation d'un audit sur site ainsi qu'un périmètre d'audit.

3.3. Organisation de la formation

Durée de la formation :

19 jours soit 133 heures découpées en

119 heures de formation et 14 heures d'audit sur site

La formation se déroule en présentiel du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17 heures sur 5 mois.

Un travail en intersession sera demandé aux participants. Il est estimé à environ à 14 jours.

Découpage par modules

| | |
|---|-----------------|
| Module 1 : Recueil d'informations avant l'audit et sur le site | 14 jours |
| Cadre et environnement de la qualité dans les établissements sociaux et médico sociaux | 2 |
| Point terminologique sur l'audit, le contrôle de fonctionnement, le contrôle de dysfonctionnement | 1 |
| Démarche posture et savoir être | 4 |
| Construction des outils de recueil et planification | 5 |
| Réalisation de l'audit sur site | 2 |

Temps de travail personnel estimatif dans le module 1 : 5 jours

| | |
|---|----------------|
| Module 2 : Traitement de l'information et rédaction de rapport | 4 jours |
| Aide à la rédaction du rapport d'audit | 4 |

Temps de travail personnel estimatif dans le module 2 : 8 jours

| | |
|--|---------------|
| Module 3 : Restitution de l'audit | 1 jour |
| Animation de la réunion de restitution | 0.5 |
| Retour sur l'animation | 0.5 |

Temps de travail personnel estimatif dans le module 3 : 1 jour