

Organiser et mener des audits internes des systèmes de management selon la norme 19011 : 2018 dans le secteur de la Santé et du Médico-social

SOMMAIRE

I Les missions du responsable de l'organisation des épreuves

II Les modalités d'information et de convocation du candidat

III Le déroulement de l'examen/épreuve d'évaluation/certification

IV La description des modalités de traitement des dysfonctionnements

V La description des modalités de régulation des processus d'évaluation menant à la certification

VI les aménagements pour une personne en situation de handicap

VII La communication des résultats aux candidats

VIII Le processus de rattrapage

IX Les modalités de délivrance matérielle de la certification

X Les voies de recours

ANNEXE A : règlement d'évaluation

Annexe B : voies d'accès

conseil pédagogique possible mais doit associer professionnels et formateurs

envisager un président du jury et voir sur quels critères (mettre à jour les instructions) est-ce obligatoire ?

relire le document avec la procédure Exemple

et attendus check-list TRELLO

**VERIFIER CE QUE JE DIS AILLEURS SUR LA PROCEDURE DE
RATTRAPAGE**

**schema de résumé des déroulés lien de toutes les formations
France compétence ex FORM AUDIT ACTIVE**

I) Les missions du responsable de l'organisation des épreuves

Le déroulé et les modalités des épreuves sont décrites dans le référentiel de compétence et d'évaluation. (ENR-A0-033 Référentiel de compétence et d'évaluation).

Les formateurs intervenant dans le processus de formation (et habilité pour le processus concerné) sont responsable de proposer les modalités des épreuves s'ils veulent faire évoluer les pratiques en l'état.

Le comité pédagogique général ¹tel que défini dans l'organigramme (PC- A0-010) valide la cohérence des épreuves proposées et par la suite, ce comité est responsable de l'organisation des épreuves.

Il est responsable de la tenue du calendrier des épreuves et de sa diffusion aux candidats et aux membres du jury en lien avec les dates du programme de formation par session.

Notre processus d'évaluation incluant pour part une mise en situation pratique, le comité pédagogique général s'assure du lieu de réalisation et des dates. *(Ces éléments sont déjà contractualisés en amont lors de l'inscription à la formation, pré requis indispensable –Deux types de terrain de mise en situation pratique sont envisageables*

- Lieu « physique », il s'agit le plus souvent du lieu de l'entreprise des personnes formées, ce lieu constitue le lieu pratique d'une formation en INTRA et les procédures de SFC-Formation-Consulting s'appliquent en terme de locaux, sécurité etc...(les termes sont alors définis en amont dans la convention de formation).

¹ Le comité pédagogique général est **composé d'au moins 50% de professionnels en activité** (cela peut être des associés, salariés de SFC-Formation consulting, des partenaires ou d'autres intervenants qui ont maintenu une activité professionnelle avérée dans le domaine de la certification professionnelle concernée) –
PC – A0- 019 – 01 procédure générale de certification MAJ 06082022 Cecile Mazellier

- En l'absence de lieu « physique » possible et disponible pour la mise en pratique, celle-ci peut avoir lieu en distanciel. La mise en situation étant alors réalisée sous modalités alternatives (« audit en visio ») avec des éléments préparés en amont pour la même qualité de réalisation. ... (les termes sont alors définis en amont dans la convention de formation)

Le comité pédagogique général est responsable du bon déroulement global du processus de certification. Il est tenu d'informer les candidats sur le déroulement et le contenu des épreuves et de veiller au respect de leur confidentialité pendant toute durée du processus. Il s'assure dès le début du processus de formation, bien en amont de l'évaluation en vue de la certification, de rappeler aux candidats les modalités d'examens, de valider les dates des mises en situation pratiques et de rappeler les délais à la fois au candidat et aux formateurs (ces éléments sont envoyés par mail avec RAR pour la traçabilité) pour les travaux écrits des candidats à transmettre, et les rapports écrits des formateurs.

Le détail des modalités d'évaluation sont décrites au chapitre III ci après

Le comité pédagogique général prépare un dossier par candidat après récupération de tous les éléments cités, il atteste de la bonne réception des éléments et est garant de leur intégrité.

Il est garant de la bonne transmission des résultats au jury (suivi des accusés de réception)

II) Les modalités d'information et de convocation du candidat

Le comité pédagogique général prépare la convocation pour chaque candidat et s'assure de sa bonne réception (mail avec accusé de réception ou courrier avec RAR).

La convocation indique clairement la date des formations, de la mise en situation pratique et indique clairement les délais maximum de remise des travaux écrits et leurs modalités de remise ; la convocation rappelle les règles de confidentialité des informations échangées.

III) Le déroulement de l'examen d'évaluation

Tableau résumé du déroulé des épreuves selon le référentiel de compétences et d'évaluation (ENR-A0-033 Référentiel de compétence et d'évaluation)

Modalités	Recueil des informations	Responsable <u>de la transmission</u> des informations au jury l'évaluation	Responsable de l'évaluation
Après la <u>mise en situation pratique</u> : rapport d'audit rédigé par le candidat (critère C1)	<u>Travail écrit du candidat</u> <i>Remis dans un délai maximum de 30 jours calendaires après la date de réalisation de la mise en situation pratique</i>	Formateur – centralisation des données par le comité pédagogique général	Jury
Lors du <u>processus de formation</u> Restitution orale par le candidat (critère C2)	<u>Rapport écrit du formateur</u> sur la base de la restitution orale du candidat <i>Remis dans un délai maximum de 30 jours calendaires après la date de réalisation de la fin de la formation théorique</i>	Formateur – centralisation des données par le comité pédagogique général	Jury
Lors de la <u>mise en situation pratique</u> : Grille de	<u>Rapport écrit du formateur</u> (grille préétablie complétée)	Formateur – centralisation des données par le comité	Jury

supervision remplie par le formateur (critère C3a et C3b)	<i>Remis dans un délai maximum de 30 jours calendaires après la date de réalisation de la mise en situation pratique</i>	pédagogique général	
Après la <u>mise en situation pratique</u> : Rédaction d'écart(s) (synonymes : non-conformités , constats, constatations) (Critère C4)	<u>Travail écrit</u> du candidat <i>Remis dans un délai maximum de 30 jours calendaires après la date de réalisation de la mise en situation pratique</i>	Formateur – centralisation des données par le comité pédagogique général	Jury
Après la <u>mise en situation pratique</u> Rédaction d'un plan d'action(s) et les moyens de suivi (Critère C5)	<u>Travail écrit</u> du candidat <i>Remis dans un délai maximum de 30 jours calendaires après la date de réalisation de la mise en situation pratique</i>	Formateur – centralisation des données par le comité pédagogique général	Jury

Le formateur et les candidats sont systématiquement informés de la bonne réception des éléments demandés par le comité pédagogique général lors de la centralisation des données.

La date où se réunit le jury pour la délibération est décidée en fonction des dates des mises en pratiques pour laisser aux membres du jury le temps nécessaire à l'étude des éléments à étudier (*dans un délai maximum de 30 jours calendaires après la récupération de tous les éléments pour étude*)

Chaque membre du jury étudie sur cette période en amont tous les éléments cités pour chaque candidat. Chaque membre vérifie les attendus par rapport au référentiel de compétences et d'évaluation (ENR-A0-033 Référentiel de compétence et d'évaluation) et prépare un document de synthèse par candidat -

Lorsque les membres du jury se réunissent pour délibérer à la date convenue. Chaque membre du jury présente tour à tour sa synthèse pour chaque candidat.

Le jury délibère ensuite au vu des éléments sur la délivrance ou non de la certification.

Chaque décision est motivée par écrit par le jury pour chaque candidat (avec des axes d'améliorations cités le cas échéant)

RAJOUTER DELIBERATION ET REGLEMENTATION ANNEXE

Question

Vous demandez dans le cadre de la procédure d'enregistrement aux répertoires nationaux de fournir le règlement de validation de la certification, pouvez vous préciser ce qui est attendu ?

Le règlement de la validation de la certification s'apparente à un règlement d'examen. France compétences doit s'assurer que le déroulement des épreuves est formalisé et transparent pour les candidats. Il précise le déroulement des épreuves d'évaluation/certification : organisation logistique, déroulement de l'examen/épreuve d'évaluation/certification, communication des résultats aux candidats et délivrance de la certification, le cas échéant le processus de rattrapage et voies de recours. La description des modalités de traitement des dysfonctionnements est également mentionnée.

Ce document doit donc non seulement présenter l'organisation de vos épreuves mais également la manière dont vous vous assurez que cette organisation fonctionne correctement et de manière homogène.

Accompagnement des délibérations

La formulation des commentaires est importante, elle doit permettre :

- Au candidat : d'identifier ses points forts et axes d'amélioration pour l'accompagner dans le développement de ses compétences, de prendre en compte l'observation pour améliorer sa pratique professionnelle et/ou présenter à nouveau sa candidature
- Au jury de validation : de démontrer son impartialité et objectivité
- Au jury de certification : de délibérer sur la certification, voire de réévaluer l'item en positif si, sur les jurys ultérieurs, l'observation n'a plus lieu d'être

Lors des délibérations en jury, sur chaque épreuve, il sera demandé au jury de :

- porter un commentaire global
- identifier les points forts et/ou les axes d'amélioration

En cas d'échec à la certification, cela doit permettre d'apporter notamment :

- à l'organisme certificateur et/ou au responsable de l'organisation du jury, les points sur lesquels le candidat devra être réévalué
- au candidat, un éclairage sur ses axes d'amélioration dans le cadre d'une validation des acquis en appel

IV La description des modalités de traitement des dysfonctionnements

Comme défini dans notre système documentaire et notre Manuel d'Assurance Qualité (MAQ-A0-001-08 MANUEL QUALITE SFC), la traçabilité, l'analyse et le suivi des dysfonctionnements est au cœur de notre système d'amélioration continue.

Ainsi comme décrit dans le manuel Qualité « pour la gestion des non-conformités et réclamations :

Tout incident survenant au cours de la réalisation d'un processus ou toute insatisfaction est enregistré à l'aide d'une « **Fiche de progrès** » (ENR-A0-009), en vue d'en rechercher une cause profonde récurrente éventuelle et de mettre alors en place des actions correctives afin que l'anomalie ne se reproduise plus.

V La description des modalités de régulation des processus d'évaluation menant à la certification

Comme défini dans notre système documentaire et notre Manuel d'Assurance Qualité (MAQ-A0-001-08 MANUEL QUALITE SFC), et comme tous nos autres processus, l'ensemble du processus global de création et de mise en œuvre de la certification est évalué par les différents moyens de notre système de management de la qualité.

Voici les grands principes :

Gestion des processus, identification des risques et actions préventives

Les processus sont analysés quant à leurs risques à l'aide des 5M (milieu, matériel, méthode, main d'œuvre) pour rechercher les causes de dysfonctionnement et mettre en place des actions de prévention.

La gestion des ressources humaines

Les preuves des évaluations des intervenants sont conservées 24 mois.

Les intervenants sont suivis dans l'évolution et le maintien de leurs compétences.

Suivi des indicateurs

SFC a défini des indicateurs pour suivre ses objectifs qualité, ses objectifs éco-responsables et ses processus. Ces indicateurs sont suivis annuellement et exploités en revue de direction.

Evaluation de la satisfaction client et recueil des suggestions

L'évaluation de la satisfaction des clients et l'analyse des suggestions est réalisée par le recueil de la satisfaction et des suggestions des stagiaires et des audités lors des prestations.

Des bilans sont également réalisés avec les donneurs d'ordre.

Audits internes

Les activités de SFC sont revues chaque année soit sous forme d'audit sur site, soit sous forme d'une évaluation documentaire.

Audits externes

Les audits externes (Suivi de la certification QUALIOPi par AFNOR Certification) sont également des outils de progrès.

En lien : Le certificat AFNOR numéro 2020/89818.2 « QUALIOPi » est fourni au présent dossier

Revue de Direction

Une revue de direction est réalisée chaque année après la clôture de l'exercice (généralement entre mai et juillet).

Les éléments d'entrée de cette revue de direction sont :

- Le suivi des actions décidées lors des revues de direction précédentes
- Les modifications des enjeux internes et externes
- Les enquêtes de satisfaction clients et leurs réclamations
- L'atteinte des objectifs qualité et la performance des processus (revue des indicateurs)
- La conformité des prestations aux demandes des clients
- Les Non-conformités, réclamations et actions correctives
- Les conclusions des Audits
- L'évaluation des prestataires externes
- La revue des ressources humaines et matérielles disponibles en accord avec la réalisation des processus.
- L'efficacité des actions mises en œuvre (actions préventives, actions correctives, innovations) face aux risques et opportunités
- L'identification d'opportunités d'amélioration

Les Éléments de sortie de la Revue de direction sont consignés :

- Opportunités d'amélioration
- Besoins de changements à apporter au système de management de la qualité
- Besoins en ressources

Planification et amélioration continue

Les actions d'amélioration résultent entre autres de l'analyse de risque, des non-conformités, réclamations, audits, enquêtes de satisfactions, suggestion des stagiaires, des suggestions du personnel, ...

Sont suivies dans notre processus d'amélioration continue également

- La veille documentaire, technologique, pédagogique, « métier » réglementaire et normative (ENR-A0-025) pouvant entraîner une mise à jour des référentiels de compétence et d'évaluation et des autres éléments du processus global de certification
- En cas d'évolution nécessaire et majeure du processus global de certification, le comité pédagogique général peut être consulté car il reste le garant de son niveau de sa qualité au regard des objectifs définis lors de la création de la (des) certifications professionnelles
- En cas de conception d'une nouvelle certification, celle-ci est soumise à approbation par le comité pédagogique général.

Tous les cas de figure cités peuvent déclencher la création de « **fiches de progrès** » pour faire évoluer le dispositif

VI Les aménagements pour une personne en situation de handicap

Nous sommes sensibles aux situations particulières des personnes en situation de handicap .

Dès l'inscription à la formation, les particularités sont prises en compte.

Pour la certification , les particularités peuvent être prises en compte sur demande .

Le comité pédagogique général peut alors proposer des aménagements validés par la présidence de SFC-Formation-Consulting.

Nous disposons d'une liste de contacts régionaux et nationaux pour nous aider à la prise en charge de personnes en situation de handicap Annexe PSH NATIONAL et RHONE ALPES (ENR-A0-033)

VII La communication des résultats aux candidats

Après que le jury ait statué, Le comité pédagogique général est responsable de la préparation et de l'envoi de la lettre d'information pour la réussite ou non de la certification pour chaque candidat et s'assure de sa bonne réception (mail avec accusé de réception ou courrier avec RAR).

En cas de réussite un parchemin attestant la réussite est délivré et est envoyé par la poste avec un RAR sous la responsabilité du comité pédagogique.

En cas d'échec (voir chapitre VIII)

VIII Le processus de rattrapage s'il y a lieu

Une procédure de rattrapage est proposée aux candidats n'ayant pas obtenu la certification. Mais celle-ci est limitée à un échec qui serait dû à l'un des trois critères suivants : (jusqu'à 3)

- Rapport d'audit rédigé par le candidat (critère C1)
- Rédaction d'écart(s) (synonymes : non-conformités, constats, constatations) (Critère C4)
- Rédaction d'un plan d'action(s) et les moyens de suivi (Critère C5)

Le ou les éléments pour chacun des critères concernés est alors représenté lors d'un prochain jury de certification (maximum un an après la première présentation aux épreuves de certification). Les éléments validés à la première présentation de chaque critère (C1, C2, C3a, C3b, C4, C5) sont donc conservés. Au-delà d'un an, les éléments validés de chacun des critères sont perdus. Le candidat doit représenter alors toutes les épreuves.

Par contre un échec qui serait dû à l'un des critères suivants n'entraîne pas le déclenchement de la procédure de rattrapage :

- Restitution orale par le candidat (critère C2)
- Grille de supervision remplie par le formateur (critère C3a et C3b)

En effet ces éléments sont dans le dossier transmis par le formateur lors du processus de formation en amont et ces critères comportent des éléments majeurs de savoir-être, qui s'ils ne sont pas validés nécessitent un approfondissement par le candidat et il doit représenter alors toutes les épreuves s'il le souhaite. *(Les éléments éventuellement validés des autres critères y compris C1, C4 et C5 ne sont pas conservés dans cette situation)*

IX Les modalités de délivrance matérielle de la certification

Le parchemin original signé par la présidente l'organisme certificateur (étant organisme formateur également) et par le président du jury, précisera

- L'intitulé de la certification professionnelle
- Son numéro d'enregistrement au RNCP
- Son décret d'application
- Sa publication au JO

- Le nom de naissance et le prénom du lauréat (conformément à un document officiel d'identité CNI ou passeport)
- Sa date de naissance
- La date d'obtention

Le parchemin est édité en deux exemplaires et conservé pour l'un par l'organisme certification (qui est l'organisme de formation)

En cas de réussite un parchemin attestant la réussite est délivré et est envoyé par la poste avec un RAR sous la responsabilité du comité pédagogique général dans un délai maximum de 3 mois après la réussite à la certification professionnelle

Des copies authentifiées peuvent être délivrées sur demande écrite uniquement.

X Les voies de recours

Si le candidat estime que la décision prise par le jury est irrégulière il peut formuler deux types de recours

- Un recours auprès du jury
- Un recours auprès de l'organisme certificateur (<https://www.sfc-formation-consulting.fr/contact-sfcformationconsulting/>)

Ces recours sont tracés par notre société comme des réclamations au biais de nos procédures de traitement des dysfonctionnement (voir chapitre IV), le jury est tenu de faire passer ce recours pour examen à l'organisme certificateur s'il en a été le destinataire premier.

Ces recours peuvent avoir lieu jusqu'à 2 ans à compter de la délibération pour la certification.

La procédure débute tout d'abord par une mise à disposition de sa grille d'évaluation au candidat. Si le candidat maintient son recours, il est à rappeler que le jury est souverain dans sa décision, l'appréciation qui a été faite au candidat ne peut être remise en cause, une procédure de rattrapage (voir chapitre VIII) peut cependant être proposé au candidat ?

Dans les deux cas, seules les irrégularités relevant d'erreurs de droits (défaut d'équité entre les candidats, décision du jury non motivée par écrit) ou matérielles peuvent être rectifiées.

Les dossiers de recours maintenus par le candidat seront systématiquement présentés à un jury de certification ultérieures- Une réponse écrite du jury sera présentée après délibération et diffusée au candidat par écrit.

Voir le mieux

Après information du candidat sur la délibération du jury, si le candidat n'est pas encore avec la décision du jury il peut formuler le recours auprès de notre société. La prise de contact peut se faire sur rendez-vous physique ou visio, par courrier ou mail.

Cette insatisfaction est enregistrée à l'aide d'une « **Fiche de progrès** » (ENR-A0-009), en vue d'en rechercher une cause profonde.

Parallèlement à l'étude du recours, les éléments détaillés de la correction sont fournis aux candidats avec les exigences attendues de chaque critère.

Cependant le recours est étudié en comité pédagogique général par le biais de la « **Fiche de progrès** » (ENR-A0-009).

Les irrégularités en termes d'erreurs manifestes, matérielles peuvent être corrigées.

La fiche de progrès ENR-A0-009 est alors transmise à chaque membre du jury avec les preuves de l'erreur « manifeste ». Le jury renvoie par courrier avec RAR sa réponse.

Le comité pédagogique se réunit après étude de la réponse, ainsi trois cas de figures

- Le jury reconnaît l'erreur manifeste, il est responsable d'une nouvelle étude de tout le dossier (nouvelle date, nouveau processus de A à Z, suivi d'une nouvelle décision sur la base des mêmes éléments)

- Le jury conteste l'erreur manifeste

Il est à noter que le jury est souverain dans sa prise de décision mais il étaye sa réponse sur la base de preuves. Le comité pédagogique va relayer la décision au candidat.

Cependant Le comité pédagogique peut cependant avoir à contester la décision du jury dans les cas suivants.

- Défaut d'équité entre les candidats
- Conflit d'intérêt personnel ou professionnel non signalé et dont le candidat a signalé un impact négatif sur la décision
- Commentaires non explicites du jury sur la décision finale ne motivant pas la décision

La traçabilité finale des actions dans la « **Fiche de progrès** » (ENR-A0-009) est effectuée avant sa clôture selon le système de management de la qualité de SFC-Formation-Consulting.