

Plate-forme Qualité Cantons-Confédération

29.04.2005

A. Burkhardt

Lead Auditor SQS

Parcours professionnel & activités actuelles

- Gymnase – section économique
- Enseignement au niveau secondaire
- 7 ans d'activité en tant qu'enseignant
- 4 ans de prise en charge résidentielle de toxicomanes
- Diplôme post-grade de direction
- Organisateur SMQ
- Manager UMS
- Asseseur EFQM
- Auditeur chef SQS dans les domaines de la santé et du social, de la formation et de l'administration publique auprès d'une centaine d'entreprises.

Du point de vue du certificateur

- Le mandant est prioritaire en tant que client.
- Sont des clients secondaires (dans le cas de QuaThéDA):
 - a) l'OFSP et l'OFAS
 - b) les usagers
 - c) les cantons
 - d) le réseau
 - e) d'autres milieux concernés

Principes

- SQS n'a le droit de communiquer activement qu'avec le mandant (en vertu du secret professionnel).
- Le Service d'accréditation suisse vérifie régulièrement que SQS effectue correctement ses contrôles et en fait bon usage.

Offices de certification

BVQI

LQS

Kassowitz &
Partner

SGS

QS

WWW.SAS.CH

APEQ

Confidentia

ProCert

B-Zert

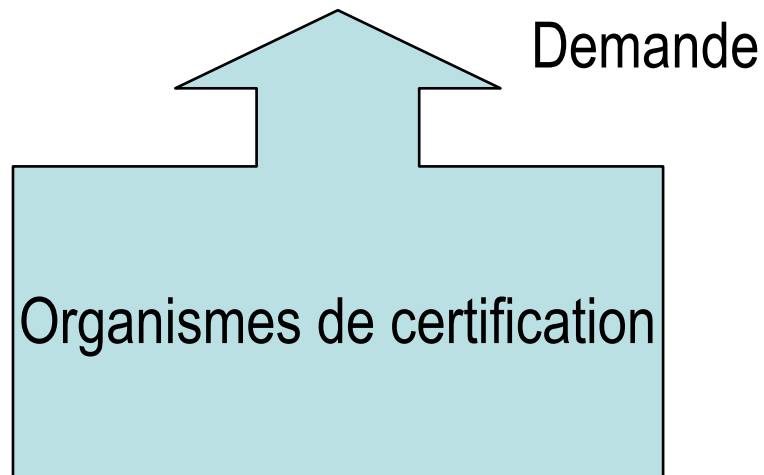
S

OFAS-AI 2000

QuaThéDA

Accréditation I

Société
d'accréditation suisse SAS
(Confédération)



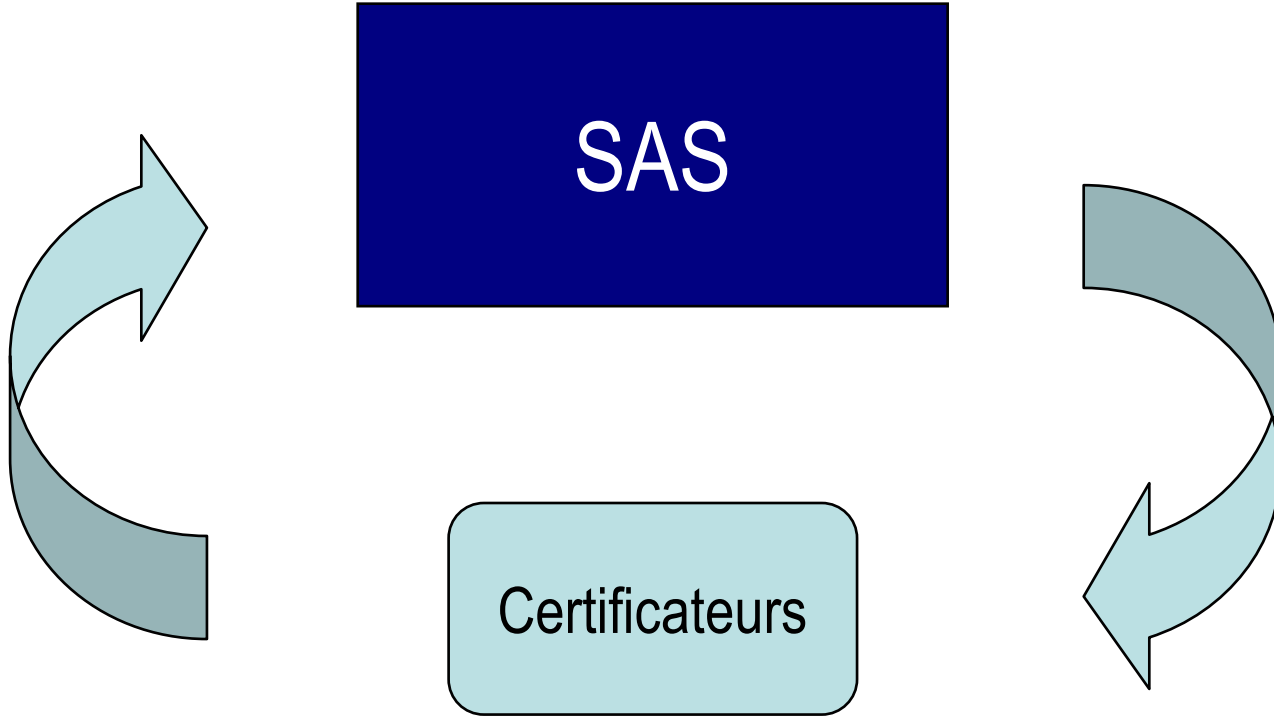
Accréditation II

Vérification par le SAS au moyen d'audits du personnel et de témoignages de personnes de référence:

- organisation, indépendance
- compétence: expérience et formation en tant qu'auditeur, connaissances spécialisées, instruments, etc.
- Documents justificatifs

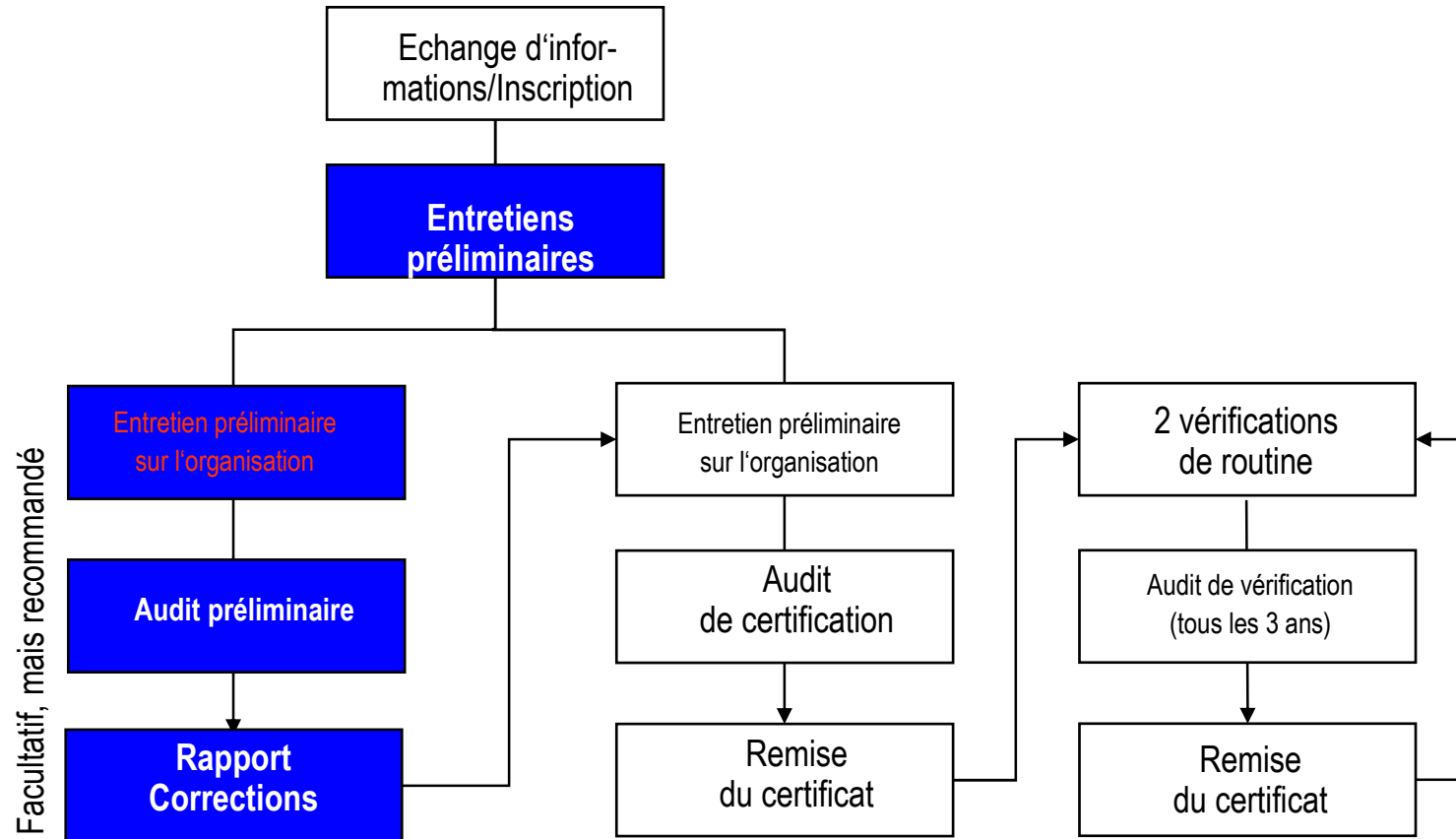
Accréditation III

A
m
é
l
i
o
r
a
t
i
o
n



C
o
n
t
r
ô
l
e
s

Déroulement d'une certification SQS



Rapport I

- Vérification de ce que les exigences sont remplies.
- Impression générale.
- Si non, identification des points faibles et définition des mesures correctrices.
- Définition des délais et vérification des mesures correctrices (Audit complémentaire ou examen des documents).

Rapport II

- Recensement du potentiel d'amélioration (Recommandations des auditeurs, l'institution étant libre de les suivre ou non).
- ▶ *Nombre d'institutions ne veulent pas communiquer au canton leur potentiel d'amélioration, jugeant que c'est une affaire interne.*

Solutions possibles

- Possibilité pour les cantons de poser des exigences.
- Délivrance de l'autorisation d'exploiter subordonnée à certaines conditions
- Exigence de certaines preuves dans le cadre des contrats de prestations (Reporting).

Exemple I

- Base: Référentiel QuaThéDA
chap. 3.2.4 (Exigences légales),
chap. 3.3.3 (Revue de direction),
chap. 3.3.2 (Enquêtes de satisfaction),
chap. 3.4 (Améliorations, Efficacité)
- Le canton définit avec l'institution ses prestations et les modalités de reporting.

Exemple II

- „...les indicateurs suivants du Rapport Qualité/de la Revue de direction sont communiqués chaque année au canton. Les écarts font l'objet de commentaires:“

Indicateurs	Objectif	Réalité
Satisfaction des client(e)s	70% = bon	68%
Satisfaction du personnel	75% = bon	78%
Nombre de rencontres interdisc. De réseau /client	6 /an	5.2
Intégration professionnelle	25%	18%

Exemple III

- „...les standards suivants doivent être respectés et documentés:“

Standard	Objectif	Réalité
30 jours après l'entrée ARBA est établi	100%	100%
Dotation quantitative en personnel	0.8 / 1	0.82 / 1
Dotation qualitative en personnel	75% sociopédag ./psychol./ maîtres socioprof.	80%

Exemple IV

- „... les indicateurs et standards exigés par le canton sont indiqués dans le Rapport qualité/la Revue de direction.“
- ▶ Les indicateurs devraient faire la synthèse de la qualité des structures, des processus et des résultats. Ils peuvent être négociés sur la base des éléments d'évaluation existants.

Exemple IV

- „ ...les buts stratégiques et opérationnels sont tirés du contrat de prestations et mesurables. L'atteinte des objectifs est évaluée et commentée.“

Directive stratégique: L'institution pratique une formation adaptée à la vie pratique.	Objectifs atteints: Formation: investissement de 6h/mois et par résident. Prise en charge: investissement non chiffrable.
Mise en oeuvre opérationnelle: Chaque résident suit les modules Bureau, Ménage et Santé et/ou participe à l'atelier correspondant.	Objectifs atteints: Bureau: Taux de réussite 45%, 4 clients (soit 20%) encore en formation, 35% n'ont pas atteint les objectifs... etc.

Remise du rapport d'audit

- L'expérience montre que les institutions ne s'y prêtent pas volontiers, alors que les recommandations ont un caractère facultatif.
 - Les institutions demandent à SQS de ne plus leur communiquer leur potentiel d'amélioration qu'oralement.
- ▶ Effet paradoxal.

Conclusion

- QuaThéDA fournit de fait les instruments et les données nécessaires au controlling.
- Le contenu du controlling devrait faire l'objet d'un accord entre autorités et institutions.
- Le certificateur supervise l'aboutissement du reporting.

Conclusion II

- Le reporting des institutions doit se faire plus professionnel: la déclaration des prestations offertes et les résultats constituant la véritable preuve des prestations fournies.
- Un reporting professionnel doit être nuancé. Il est recommandé d'y mêler indicateurs orientés sur la structure, sur les processus et sur les résultats, ainsi qu'une interprétation desdits résultats, un commentaire et une définition des mesures à prendre en cas d'écarts.

Pour finir...

- ...permettez-moi de vous remercier chaleureusement pour votre attention!
- Questions?