

EXERCICE : AUDIT

Rappel du Contexte

L'Association Ste Clotilde est un acteur reconnu du secteur du handicap.

L'Association Ste Clotilde compte 160 places, elle est implantée sur 3 sites : 1 FAM, 1 ESAT, 1 SAVS et est composée d'une équipe de 110 salariés.

Les établissements et services sont tous situés en centre-ville et desservis par les transports en commun. Les bâtiments sont récents et les conditions d'accueil des usagers jugées très satisfaisantes.

Le directeur général est sensible et attentif aux conditions de travail et la qualité de vie au travail dans les établissements. Depuis quelques mois, le climat social se tend. Les chefs de service et cadres expriment un mal être et une certaine fatigabilité. Et des encadrants ayant participé aux nombreux projets de l'association font le choix de partir.

Le CSE a été alerté par de nombreux professionnels.

Lors du dernier CHSCT, l'analyse des indicateurs a mis en évidence :

- AT : Augmentation des TMS
- Turn over : 15 départs en 2 ans
- Politique accueil : peu de stagiaires
- Absentéisme qui prend 12 points en 3 ans

Ces mauvais indicateurs alertent le directeur général et celui-ci décide alors de réaliser une enquête qualité de vie au travail auprès de l'ensemble des salariés de l'association.

Le niveau de satisfaction des personnels sur leur sentiment de bien-être au travail s'élevait à 70% lors de l'enquête précédente.

Les résultats de l'enquête de satisfaction

Suite à l'enquête de satisfaction dont les résultats ont été présentés en CSE extraordinaire, le niveau de satisfaction des personnels sur leur sentiment de bien-être au travail s'élève à 48%.

Dans cette enquête, plusieurs indicateurs laissent penser que l'intégration des nouveaux salariés n'est pas satisfaisante :

- 55% des professionnels interviewés sont moyennement d'accord avec « Vous vous référez aux procédures et méthodes de travail qui vous ont été présentées par votre tuteur »
- 53% des personnes interviewées n'ont pas participé à la réunion d'intégration organisée par le siège
- 76% des professionnels sont moyennement d'accord avec le fait que l'intégration de nouveau personnel concoure à une amélioration de la qualité du service aux personnes

Le CSE mandate alors le chargé de mission qualité afin qu'il organise un audit :

-sur l'ensemble des établissements de l'association

-auprès de 10 salariés CDI entrés dernièrement, au prorata des effectifs (1 au SAVS, 5 en ESAT, 4 au FAM) par tirage au sort.

-les conclusions devront être présentées dans un délai de 3 mois

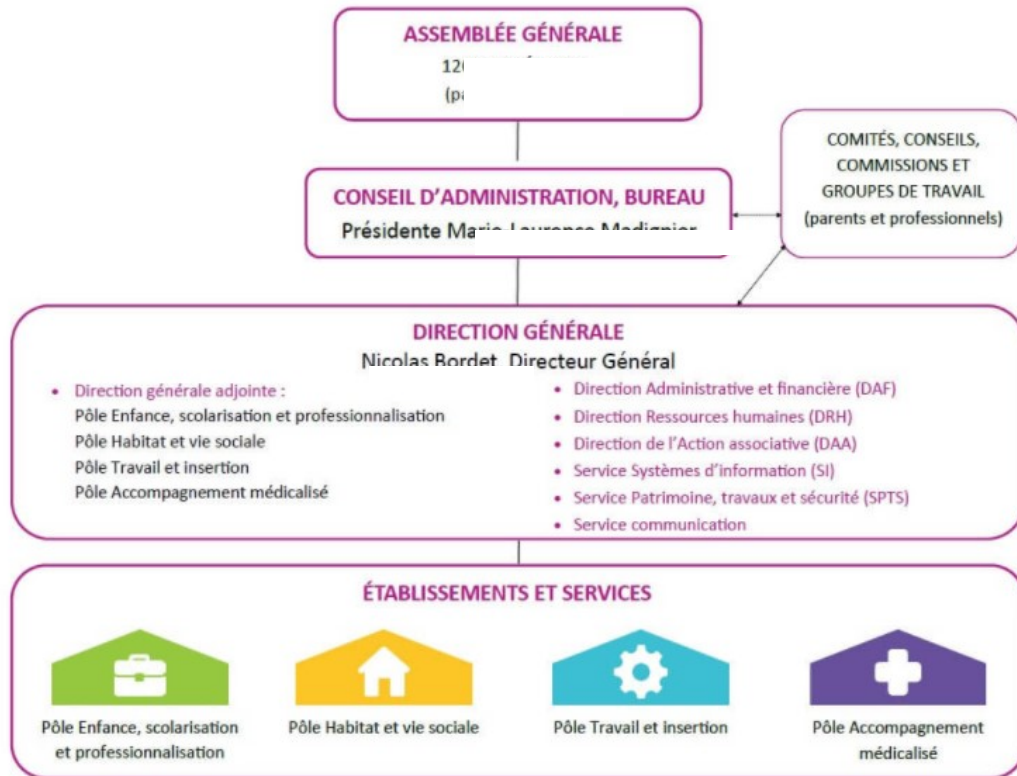
-l'équipe d'audit sera laissée à l'appréciation du CMQ

-le référentiel d'audit est le protocole d'accueil d'un nouveau salarié

-les objectifs de l'audit :

- Auditer les pratiques liées à l'accueil et l'intégration
- Mesurer l'efficacité de la réunion d'intégration

L'organigramme de l'association est le suivant, il a été actualisé récemment :



SAVS 10 places 1 responsable 8 salariés	ESAT 108 places 1 directeur 1 directeur adjoint 62 salariés	FAM 42 places 1 directeur adjoint 40 salariés
--	---	--

Consignes pour l'exercice

Au regard de l'organisation ci-dessus :

1. Compléter le protocole d'audit (doc 2)
2. Prendre connaissance du protocole d'accueil d'un nouveau salarié en CDI (doc 1)
3. Compléter la grille d'audit (formuler 4 à 5 critères à évaluer issus du protocole), ainsi que le guide d'utilisation associé (doc 2)
4. Prendre connaissance du document 3 et formuler au regard des résultats de l'audit les axes de travail qui vous semblent pertinents (doc 3)
5. Nb : ce plan d'action rejoindra le plan d'action général QVT déjà débuté au sein de l'association dans le cadre d'un accompagnement par l'ANACT (doc 4) – remis après l'exercice