

Charte de l'audit croisé

RéQua

Sept. 2026

Objet

La présente charte a pour objet de définir les responsabilités et les règles d'organisation pour réaliser les audits qualité croisés associant des professionnels d'ESSMS, établissements sanitaires et le RéQua.

Domaine d'application

Cette charte s'applique à l'ensemble des établissements volontaires de la région Bourgogne Franche-Comté.

Définition

1. Audit croisé

L'audit qualité croisé est un examen méthodique et indépendant en vue de déterminer :

- Si les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies
- Si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs.

2. Audit système

La méthode de l'audit système permet d'évaluer l'organisation de l'ESSMS pour s'assurer de la maîtrise des processus mis en œuvre et de leur capacité à atteindre les objectifs. L'évaluation part du(des) processus jusqu'à sa(leur) mise en œuvre réelle par les professionnels. Pour ce faire, l'intervenant de l'organisme rencontre la gouvernance de l'ESSMS, avant de s'entretenir avec les professionnels de terrain pour évaluer la maîtrise des processus sur le terrain. Le cas échéant, un entretien est également organisé avec les représentants du conseil de la vie sociale.

3. Traceur ciblé

La méthode du traceur ciblé est centrée sur l'entretien avec les professionnels, réalisé en équipe pluridisciplinaire ou interdisciplinaire, pour évaluer la mise en œuvre réelle d'un processus sur le terrain, ainsi que sa maîtrise. L'évaluation part du terrain pour remonter vers le processus. Pour ce faire, l'intervenant de l'organisme rencontre les équipes de professionnels de terrain, avant de s'entretenir avec la gouvernance pour éclairer les éléments recueillis et observés.

4. Accompagné/patient traceur

La méthode de l'accompagné/patient traceur est centrée sur l'analyse de l'accompagnement d'une personne accompagnée par la structure évaluée. Elle permet, à partir du croisement des regards, d'apprécier la qualité des pratiques au quotidien. Elle s'appuie sur le recueil, avec son consentement, de l'expérience de la personne et de l'expression des professionnels qui l'accompagnent au quotidien.

5. Gouvernance

La gouvernance est, de façon générale, un concept représentant la manière dont un domaine d'activités est gouverné. Elle contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Organisation

1. Généralités

L'établissement entrant dans la démarche d'audits croisés vise à recueillir un regard extérieur, une expertise sur son fonctionnement, son organisation, ses pratiques dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.
L'établissement souhaitant bénéficier d'audits croisés s'engage à faire participer au groupe d'auditeurs au moins une personne de son établissement.

2. Qualification des auditeurs

L'établissement s'assurera de la qualification de son ou ses auditeurs. L'auditeur participera également à la rédaction du compte rendu.

3. Organisation

L'établissement qui souhaite analyser ses pratiques, prendra contact (par mail ou par téléphone) avec le référent de l'établissement auditeur identifié dans la base de données, au minimum 2 mois avant la période souhaitée. Une date d'audit est alors convenue, l'auditeur confirme sa venue par un retour de mail. Les documents en rapport avec le champ de l'audit seront consultés sur place si besoin.

4. Responsabilités des auditeurs

Les auditeurs doivent :

- Respecter les règles de confidentialité
- Se conformer à la présente charte ainsi qu'à la charte de l'auditeur

5. Déroulement de l'audit

Déroulement de l'audit (Les modalités de défraiement sont à convenir en amont des audits entre les établissements ; accompagnement de l'auditeur sur site par un professionnel désigné afin d'accueillir l'auditeur et de permettre le bon déroulement de l'audit, présentation de l'auditeur aux équipes, rapport d'audit fait sur place). L'audit prend fin après la traçabilité du suivi d'activités par le référent.

Réalisation

L'établissement auditeur s'engage à mettre à disposition un auditeur sur une durée maximale de 4h permettant la réalisation de l'audit et la synthèse. Les auditeurs s'engagent à utiliser les outils REQUA fournis par le référent de l'établissement auditeur.

Suivi

La mise en œuvre des actions correctives s'inscrit dans le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement. L'auditeur n'assure pas la définition et le suivi de la mise en œuvre de ces actions.

Communication du compte-rendu

La synthèse sera corédigée avec le professionnel sur place, le jour même.
Afin de garantir la confidentialité, l'auditeur s'engage à la destruction des documents issus de cet audit, sans délai.

Charte de l’établissement audité

Droits et devoirs de l’établissement audité

L’établissement souhaitant bénéficier d’audits croisés s’engage à faire participer au groupe d’auditeurs au moins une personne de son établissement.

L’établissement audité s’engage à :

- Respecter les termes de la charte des audits croisés
- Mettre à disposition de l’auditeur des locaux et des moyens matériels nécessaires à la réalisation de l’audit
- Informer l’auditeur dans les délais prévus
- Mettre à disposition sur place si besoin les documents internes (procédures, protocoles, …) en relation avec le champ de l’audit
- Faciliter d’une manière générale le déroulement de l’audit

Déontologie de la fonction d'auditeur

Il est attendu de l'auditeur qu'il respecte et applique les principes fondamentaux suivants :

Intégrité : L'intégrité de l'auditeur est à la base de la confiance et de la crédibilité accordées à son jugement.

Objectivité : L'auditeur montre le plus haut degré d'objectivité professionnelle en collectant, évaluant et communiquant les informations relatives à l'activité ou au processus examiné. L'auditeur évalue de manière équitable tous les éléments pertinents et ne se laisse pas influencer dans son jugement par son propre intérêt ou par autrui.

Confidentialité : L'auditeur respecte la valeur et la propriété des informations qu'il reçoit. Il informe avec son binôme professionnel la direction de tout dysfonctionnement majeur observé.

Compétence : L'auditeur utilise et applique les connaissances, les savoir-faire et expériences requis pour la réalisation de ses travaux.

L'auditeur :

- Élabore les rapports dans les délais prévus
- Tient ses engagements
- Est positif dans ses remarques
- Respecte les personnes et les rapports hiérarchiques
- Fait preuve d'intégrité et de rigueur au regard des faits observés
- A accès aux différents documents nécessaires à sa mission
- Se remet en cause
- Ne communique aucunes informations auxquelles il a eu accès.
- Ne communique pas le contenu d'un rapport excepté au directeur et au référent de l'établissement audité.

Il doit faire preuve :

- De disponibilité, d'exactitude et de ponctualité
- De capacité d'adaptation
- D'humilité
- D'honnêteté, d'impartialité et de tolérance
- D'ouverture d'esprit
- D'écoute et de maîtrise de soi