



Fiche technique n°16

L'AUTO-CONTROLE

Les objectifs de l'autocontrôle

→ Détecter les défaillances le plus tôt possible

- Le contrôle de chaque opération ou action par celui qui vient de la réaliser permet de détecter les éventuelles défaillances du processus très tôt.
Dès l'apparition de la défaillance, la cause sera immédiatement recherchée et une solution rapide sera trouvée pour remédier au problème.

Ex : Dans l'industrie, une détection rapide des défauts permet de garantir que les produits transmis au poste aval sont conformes aux spécifications. Cela aura un impact financier évident puisqu'aucune valeur ajoutée inutile ne sera apportée à un produit défectueux.

→ Impliquer le salarié, l'agent, dans son travail

- Donner à un professionnel le rôle de contrôler ses propres actions, le responsabiliser.
- En effet, s'il fournit, dans un collectif de travail, une production et/ou une implication médiocre ou non conforme, il se sentira concerné par la défaillance et fera tout pour éviter que cela se renouvèle. De plus le professionnel voit immédiatement le résultat de son action.

S'il constate que sa production est de bonne qualité il en résultera, à juste titre, une satisfaction personnelle qui le **motivera** davantage dans son travail. Cela lui permettra aussi de montrer la qualité de son travail et d'en apporter des preuves.

→ Réduire le contrôle interne

- Dans le cas où un processus est entièrement sous autocontrôle, le contrôle final peut se résumer à un simple contrôle documentaire.
- Cela doit cependant s'accompagner **d'audits** réguliers des procédures d'autocontrôle.

L'autocontrôle est avant tout une démarche interne.

Les 7 étapes de la mise en place de l'autocontrôle

I - Choisir un secteur de mise en place

Il ne faut pas généraliser tout de suite la mise en place de l'autocontrôle sur l'ensemble de l'activité, du service, de l'établissement...

Il existe 2 approches possibles pour le choix du secteur de mise en place de l'autocontrôle :

1/ Choisir un élément qui pose un problème et où la mise en place de l'autocontrôle pourrait amener un réel gain. L'avantage de cette solution est de montrer une amélioration importante entre la situation de départ et la situation après la mise en place.

2/ Choisir une zone où la mise en place de l'autocontrôle est à priori aisée et où les résultats apparaîtront rapidement. Cette solution aura l'avantage de montrer la facilité de la démarche.

Dans les deux cas ce **secteur vitrine** aura pour but de montrer l'efficacité de l'autocontrôle. Cette expérience servira d'exemple et montrera l'intérêt de sa mise en place qui pourra ensuite s'étendre.

II. Analyser l'existant dans le secteur

Cette étape est importante car elle va être la base du travail à accomplir.

- Quel est le processus ? Quelles sont les obligations, les contraintes ?

- Quels sont les contrôles existants ?
- Sont-ils pertinents et suffisants ?
- Les tolérances sont-elles justifiées ?
- Quels sont les moyens disponibles ?

III. Choisir les opérations, les actions

Dans cette étape il faut choisir les opérations qui pourront être prises en charge par l'autocontrôle, **élaborer les modes opératoires et instructions et définir les moyens.**

Les questions à se poser sont :

Les moyens de contrôle actuels suffisent-ils à contrôler ?

Est-il possible de créer des contrôles simples avec des supports opérationnels ? (Grilles, pictogrammes...)

Dans un second temps il faut rédiger les modes opératoires d'interventions pour expliquer comment utiliser les moyens, les outils.

Pour être efficaces, les instructions doivent être schématiques et adaptées.

IV. Elaborer les enregistrements

Les résultats issus du contrôle doivent faire l'objet d'enregistrement :

Pour s'assurer que le système d'autocontrôle mis en place ne dérive pas. C'est le principe de **l'assurance qualité** où la confiance est basée sur les preuves que constituent les enregistrements

V. Former

L'autocontrôle entraîne une modification importante de la façon de travailler. Il faut donc expliquer comment va se passer la démarche à l'ensemble du personnel.

Dans un second temps les personnels doivent être formés à l'utilisation des moyens de contrôle. Il est indispensable qu'ils disposent des connaissances nécessaires pour utiliser les outils mis à leur disposition.

VI. Mettre à l'essai et valider

C'est l'étape **la plus importante**, c'est celle qui va permettre de valider toutes les dispositions adoptées. Cette mise à l'essai réelle est le seul moyen de s'assurer du fonctionnement de l'autocontrôle.

VII. Etendre le dispositif

Dans le réseau JSCS UNE DEMARCHE A EXPERIMENTER ?

- Jeunesse : ACM ; Service Civique ; Centres de formation
- Sport : EAPS
- Cohésion Sociale : aide alimentaire, structures d'accueil et d'hébergement, PDV, MJPM, VAO

QUELS IMPACTS /contrôle externe ?

Espacement des contrôles

Moins de contrôles ou mieux de contrôles ?

→ Du contrôle à l'audit ?

→ **sujet qui mérite un traitement collectif entre les services de l'Etat et les opérateurs**

→ **Comment l'Etat peut accompagner ces démarches ?**

NB : L'autocontrôle ne remplace pas le contrôle externe.