

Les bons réflexes de l'auditeur interne

Vous êtes auditeur et, dans les situations qui suivent, quelles questions poseriez-vous pour tirer le fil et aller plus loin dans la connaissance de la situation ?

Vous posez une question à un audité :

« Comment vous assurez-vous que cela plaît à vos locataires ? »

Réponse :

« Je n'ai jamais eu de réclamation. »

La suite :

1-Etes-vous sûr que certaines réclamations ne vous échappent pas ?

2-Quelle méthode utilisez-vous pour évaluer la satisfaction de vos locataires ?

3-Ce n'est pas possible que les locataires ne se plaignent jamais !

L'audité répond à une de vos questions :

« La grosse difficulté est que le gardien est plongé dans le problème et il ne se rend pas compte qu'il peut effrayer le locataire. »

A suite :

1-Ce n'est pas normal, il faut lui expliquer ce qu'il doit faire pour éviter cela.

2-Comment peut-il effrayer le locataire ?

3-Pourquoi effraie-t-il le locataire ?

L'audité répond à une de vos questions :

« On n'est pas sûr que cela a bien été transporté chez le client (température) et que c'est bien conservé chez eux. »

La suite :

1-Quelle est la règle à appliquer ?

2-Qui est responsable du transport ?

3-D'où provient cette incertitude ?

L'audité répond à une de vos questions :

« Normalement, les commerciaux sont censés remplir le document et je suis censée avoir la liste. »

La suite (deux réponses possibles) :

1-Qui leur a demandé de remplir ce document ?

2-Pour quelles raisons doivent-ils remplir ce document ?

3-A quoi sert ce document ?

4-Que faites-vous de cette liste ?

5-Qui devrait vous transmettre cette liste ?

6-Que contient cette liste ?

L'audité répond à une de vos questions :

« J'ai vu des choses qui allaient mieux et d'autres qui ne changeaient pas. »

La suite :

1-Qu'est-ce qui ne change pas ?

2-Dans quelles circonstances avez-vous remarqué ceci ?

3-Qu'est-ce qui va mieux ?

L'audité répond à une de vos questions :

« Normalement, il n'y a pas de problème à ce niveau-là. »

La suite :

1-Où y a-t-il des problèmes ?

2-Quels sont les problèmes des autres niveaux ?

3-Quels types de problèmes pourraient se produire ?

L'audité répond à une de vos questions :

« On est « super-carré » là-dessus ! »

La suite :

1-Qu'est-ce que cela veut dire « super carré » ?

2-Dans quels domaines n'êtes-vous pas super carré ?

3-C'est une volonté de votre part ?

Vous posez la question suivante à l'audité :

« D'où viennent ces erreurs ? »

La réponse de l'audité :

« J'aimerais bien le savoir ! »

La suite :

1-Comment pourriez-vous le savoir ?

2-Quelles sont les sources possibles d'erreurs ?

3-Pourquoi n'êtes vous pas au courant de ces informations ?

L'audité répond à votre question :

« Le problème, c'est que moi j'ai l'information. »

Votre réponse :

1- Qui devrait l'avoir ? Ne devrait-il pas y avoir une règle pour définir qui doit disposer de cette information ?

2-Donc si je comprends bien, les autres personnes qui ont besoin de cette information n'en disposent pas ! N'y a-t-il pas là une piste de réflexion ?

3- C'est quoi le problème exactement alors ? Ne devriez-vous pas la transmettre aux autres personnes qui en ont besoin ?

L'audité répond à une de vos questions :

« J'avoue que là-dessus, on pêche. »

La suite :

- 1- Vous ne comprenez pas le problème ? Ne devriez-vous pas vous faire aider ?
- 2- Vous manquez de moyens ? Ne devriez-vous pas définir avec votre hiérarchie les besoins en ressources ?

3-Si je comprends bien, vous n'avez pas encore de solution à ce problème ? N'y a-t-il pas là une piste à creuser ?

L'audité répond à votre question :

« Je ne sais pas si c'est tout bien répété pour mettre en place le suivi. »

La suite :

1- Vous n'en n'êtes pas sûr ?

2-Si je vous comprends bien, il reste des choses à faire avant de mettre en place le suivi ? N'est-ce pas là un sujet de réflexion à engager ?

3- Qu'est-ce qui vous fait dire cela ? Ne devriez-vous pas creuser encore un peu le problème ?

L'audité répond à votre question :

« **Tout est écrit mais tout n'est pas bien appliqué, c'est ça le problème.** »

La suite :

1- Vous êtes certain que tout doit être écrit ? Ne devriez-vous pas simplifier vos procédures ?

**2-Donc, si je comprends bien certaines personnes ne respectent pas les procédures ?
N'y a-t-il pas là une piste d'amélioration potentielle ?**

3- Ne devriez-vous pas impliquer la hiérarchie pour obliger le personnel à appliquer les procédures ?

L'audité répond à votre question :

« Une amélioration à faire, c'est gagner de la place ! »

La suite :

- 1- Ne devriez-vous pas d'abord faire l'inventaire de ce qui est inutile ?
- 2- Vous voulez gagner de la place pourquoi faire ? Ne devriez-vous pas d'abord revoir l'implantation des lieux ?

3-N'y a-t-il pas là une piste à explorer pour savoir l'intérêt de cette action et d'identifier les dispositions à mettre en œuvre en ce sens ?

L'audité répond à votre question :

« **Ils le savent mais ne l'appliquent pas souvent.** »

La suite :

1- Pourquoi ne l'appliquent-ils pas ? Ne devriez-vous pas les sensibiliser mieux à cette pratique ?

2-Dans quels cas par exemple ne l'appliquent-ils pas ?

3- Comment leur a-t-on présenté cette pratique ? Avez-vous vérifié qu'ils l'avaient bien comprise ?

L'audité répond à votre question :

« J'ai un souci à ce propos. »

La suite :

1-Quel souci exactement ?

2- Est-ce important ?

3- A propos de quoi exactement ?

L'audité répond à votre question :

« Là, je suis inquiet. »

La suite :

- 1- Quel est le sujet de cette inquiétude ?**
- 2- Pourquoi vous inquiétez-vous ?
- 3- Est-ce que cette inquiétude est justifiée ?

L'audité répond à votre question :

« Cela pourrait être mieux. »

La suite :

- 1- Qu'est-ce qui ne va pas ?
- 2- Pourquoi n'est-ce pas mieux ?
- 3- Qu'est-ce qui pourrait être mieux ?**

L'audité répond à votre question :

« Normalement, c'est le médecin qui a accès aux dossiers médicaux »

La suite :

- 1- Dans quelles circonstances d'autres personnes peuvent avoir accès à ces dossiers ?**
- 2- Qui peut avoir aussi accès à ces dossiers ?
- 3- C'est grave non que d'autres personnes puissent consulter ces dossiers ?