

Fiche pratique N°1

Prendre la parole en audit croisé, pas si facile ?!

Atelier du 29 Janvier 2016 – animé par Laurence CHOUVET (UCPA) et Gérard MALANOT (COVESTRO)

Communication interpersonnelle

Automatismes (cf clichés de rapidité), préjugés, étiquettes impactent l'entrée en relation avec autrui.

La communication interpersonnelle, c'est :

- **Faire passer le message qu'on a à faire passer** (communication verbale & non verbale),
- **Eviter le rejet** (confiance réciproque à installer par le mimétisme et le confort relationnel - aller vers le territoire préféré, la zone de confort de l'autre pour réussir son entrée en relation).

[On n'a pas une seconde chance de faire une première bonne impression] :

- **Savoir-être** = communication verbale et non verbale, adaptation de comportement,
- **Savoir-faire** = techniques d'entretien & de préparation de l'audit.

*Garder à l'esprit que l'essentiel de la relation avec l'audité se joue dans des signaux non verbaux :
signes d'écoute, expression du visage, ton de la voix, posture, poignée de main...*

Mener un entretien d'audit : rappel des fondamentaux

Fondamentaux « audit interne »

Un audit interne sert à évaluer la performance de l'entreprise à assumer sa finalité.

Il y a plus-value s'il a contribué à l'accroissement de l'efficacité de l'entreprise pour atteindre ses objectifs (efficience)

- Des entretiens à mener selon la structure « PDCA » :

- étape 1, la présentation de l'activité (DO),
- étape 2, la recherche des modèles définissant l'activité (PLAN),
- étape 3, la vérification qu'il existe un outil d'évaluation de l'activité (CHECK au sens de maîtrise),
- étape 4, la capacité de l'entreprise à réagir en mettant en œuvre des actions d'amélioration (ACT)

- **Un binôme d'auditeurs avec des rôles partagés** (questionnement + prise de notes + contrôles documentaires.),
- **Une gestion du temps réelle** (entretien de 45/50mn - avec l'aide de l'observateur),
- **L'utilisation de techniques de questionnement** pour gagner la confiance de l'audité et pouvoir débloquer des situations.
(voir la formation « audit interne » de Yvon Mouglin et/ou Le petit guide impertinent à l'usage des auditeurs internes.)

Ex : pas de demandes de justifications avec des : est-ce que ? ou des : pourquoi ? mais plutôt des : Montrez-moi

- Des questions courtes, claires dans le but d'obtenir une preuve.

- **Pas d'opinions, ni de début de réponses de la part de l'auditeur.**
- **C'est l'audité qui sera amené à proposer les actions d'amélioration.**

Points clés & risques – [échanges entre participants de l'atelier]

- Ne pas utiliser le mot « audit » avec les audités pour « dédramatiser » ?,
- Faire comprendre le rôle, les enjeux, la posture neutre des auditeurs aux audités,
- L'environnement (contrainte des espaces, bruit, chaleur...) peut parasiter l'entretien,
- Attention au groupe d'auditeurs face à un audité qui peut « l'étouffer »,
- Le « métier » de l'audité à comprendre peut être source de complexité,
- On doit réagir face à un audité « bloqué / bloquant »,
- Utilisation de techniques d'entretien différentes pour arriver à ses fins,
- Connivence obligatoire du binôme d'auditeurs pendant les entretiens, à préparer avant l'audit.

Animer la réunion de clôture - Bonnes pratiques

La réunion de clôture, c'est la mémoire, la trace de l'audit mené

C'est un exercice de style à bien préparer, un moment clé pour faire passer le message de la démarche d'amélioration continue

Comment concevoir la réunion ?

- Quelle audience ? Quel temps alloués ? Quel environnement (espaces, salles, matériel à disposition ?)
- Quel contenu ? = à structurer en 4 séquences : Introduction (contexte & objectif) / Développement des idées et points essentiels : les points forts, les pistes de progrès et les bonnes pratiques / Conclusion (idées principales et avis sur l'efficacité du processus audité) / Clôture (remerciement, 'take home' message)

Attention, pas de nouveautés par rapport à ce qui a été validé par l'audité !!

Comment se préparer ?

- Quel auditeur prend la parole ? A qui s'adresse-t-on selon l'audience présente ? Quels supports utiliser au discours ? (aucun ?, paperboard ?, présentation powerpoint ?...)
- Se détacher du rapport d'audit qui n'est pas un support de discours.
- Préparer ses phrases d'accroche, de remerciements et de conclusions.

Comment se comporter ?

- Accorder autant d'importance à la forme qu'au fond...
- Attention aux tics de langage, aux postures ...et souriez !
- Savoir prendre congé, sans s'éterniser ... mais sans courir non plus !