

Fiche pratique N°2

Comment devenir un bon binôme d'auditeurs ?

Atelier du 2 Juin 2016 – animé par Stéphanie Maréchal (Cars BERTHELET) et Gérard MALANOT (COVESTRO)

ETAPE AUDIT	PISTES DE PROGRES / DIFFICULTES / DOUTES / QUESTIONS	SOLUTIONS EVOQUEES	POINTS POSITIFS des AIC/ BONNES PRATIQUES
Planification de l'audit Prise de contact auditeurs	<p>Connaitre les participants / le profil de l'audit</p> <p>Arriver à évaluer la pertinence de la durée estimée pour l'audit et les attentes de l'audit</p> <p>Mieux connaitre son rôle: responsable d'audit / auditeur / observateur</p> <p>Gérer le désistement de dernière minute</p> <p>Retard d'un auditeur</p>	<p>Contact téléphonique préalable pour se connaître, Speed meeting entre auditeurs ?? (qui je suis, d'où je viens, mon parcours...)</p> <p>Entretien préalable avec l'audit pour confirmation et informations complémentaires</p> <p>Consigne à créer sur le rôle observateur + grille à remplir par ce dernier</p> <p>Maintien ((seul /en binôme « dernière minute ») ou annulation. la décision revient à l'auditeur restant, en fonction de ses aptitudes, l'objectif est de ne pas se trouver en difficulté). prise de contact audité Se donner RV 30mn autour d'un café avant l'heure de démarrage</p>	<p>Anticipation de la planification de l'audit (au moins 1 mois avant)</p> <p>Consensus préalable entre auditeurs (entretien téléphonique ou physique)</p> <p>Validation de ce qui est attendu par l'audité lors de la proposition du plan d'audit.</p>
Préparation avant audit (documentation / stratégie / check list PDCA / définition des rôles c/ plan audit / échanges entre auditeurs)	<p>Comprendre l'activité et le périmètre d'audit</p> <p>Se concerter et se répartir les tâches entre auditeurs</p>	<p>Lister les documents standards à envoyer et la compléter le cas échéant selon le processus et les informations disponibles chez le client audité Confirmer sa compréhension et analyse avec l'audité ou demander un complément d'informations</p> <p>Définir le qui fait quoi d'un commun accord (concernant le plan d'audit mais aussi la pratique de face à face : champ et périmètre des questionnements, gestion du temps...) + rappeler le rôle observateur</p>	<p>Covoiturage permettant les échanges entre auditeurs</p>
Réunion d'ouverture (principe AIC / objectifs / déroulé / présentation du plan audit)	<p>Absence d'un auditeur</p>	<p>Adapter le plan d'audit en accord avec les audités.</p>	<p>Présenter le contexte et le principe des AIC,</p> <p>Support plan d'audit</p>
Entretiens (attitude positive, alternance questions ouvertes / fermées, écoute, reformulation, prise de notes, constat, preuves...)	<p>Demande de changement de programme d'audit</p> <p>Recentrer l'auditeur bavard et reprendre la parole</p> <p>Gestion Post Prandiale (baisse de tonus)</p> <p>Des participants témoins répondent à la place des audités</p> <p>Si l'auditeur donne des solutions</p> <p>Assurer la validation des audités</p>	<p>Se positionner immédiatement sur la faisabilité ou non</p> <p>Créer la rupture et recadrer au regard du planning chargé de la journée</p> <p>Prévoir tant que faire se peut des audits terrain</p> <p>Recentrer le rôle des audités et témoins avant chaque entretien (nous voulons observer le niveau de connaissance des pratiques mises en œuvre de ...)</p> <p>Reprendre la position de non sachant en relançant l'audité: « qu'en pensez-vous ? »</p> <p>Débriefing après chaque entretien sur les constats et la suite des événements</p>	<p>Revoir le Petit Guide Impertinent à l'usage des auditeurs internes</p> <p>Fiches pratiques n°1 et 3</p> <p>Rapport d'audit Panique EPHAD du 17/03/16</p>
Rapport audit (consensus entre auditeurs, complémentarité, debriefing)	<p>Mieux préparer le rapport d'audit</p> <p>Si on manque de temps</p>	<p>Prévoir 2 séquences : comment je l'anime et présentation des faits constatés</p> <p>Laisser de côté les éléments non constatés sur le terrain</p> <p>Favoriser la réunion de clôture et remettre le rapport plus tard (même s'il est mieux de le remettre dans la foulée)</p> <p>Travailler sur un formulaire de rapport + succinct</p>	<p>Prévoir minimum 1h dans le plan d'audit pour la réalisation du rapport</p> <p>Les Points Forts, les pistes d'améliorations, les points remarquables.</p>
Réunion de clôture	<p>Assurer une dynamique lors de la clôture et le consensus des audités</p>	<p>Eviter de lire le rapport mais l'animer des points forts et pistes de progrès (powerpoint ou oralement??)</p> <p>Organiser une prise de parole à tour de rôle</p>	