

Fiche pratique N°5

Les outils de l'information au service de l'audit interne croisé

Retours d'expériences et état des pratiques

Les rencontres des auditeurs internes croisés du 10 octobre 2019 : atelier « Comment associer les nouvelles technologies à nos pratiques d'audit interne ? » – animé par Nathalie WILT (Semitag), Bruno VIALLEFONT (Visiativ)

De quoi parle-t-on ?

D'informations disponibles :

- disposer des coordonnées des audités, de leur historique dans le club AIC, pouvoir les reconnaître (avec photos),
- disposer des éléments permettant de préparer l'audit, des supports pour la restitution
- avoir facilement accès à une interface agréable et claire

D'outils collaboratifs :

- pouvoir échanger entre auditeurs et avec l'audité lors de la préparation de l'audit
- pouvoir consulter des documents et autres éléments à distance

De moyens d'échanges à distance :

- des outils permettant d'aller plus loin que le téléphone : avec l'information visuelle de l'interlocuteur, avec plusieurs interlocuteurs en simultané, avec la possibilité de se présenter des supports numériques en parallèle

De supports pour enregistrer les informations écrites, audio, vidéo :

- dans le cours de l'audit, compléter (ou remplacer) le cahier de notes par des éléments visuels tels que des photos, vidéos... pour l'administration de la preuve
- dans le cours de l'audit, utiliser le convertisseur vocal pour la prise de notes

Pour le déroulement de l'audit – quelles évolutions possibles ?

AVANT L'AUDIT – des éléments de formation, de reconnaissance accessibles

- Initialisation d'un workflow de réalisation de l'audit qui permet le suivi de toutes les étapes (préparation / réalisation / retour)
- Mise en place côté auditeurs d'une plateforme unique sur laquelle on retrouverait à la fois les documents mais également un workflow qui permettrait de suivre les étapes de l'audit et d'associer pour chacune d'elle les contenus. Avantage pour l'audité : retrouver tous les documents et l'avancement en cours
- Webinaires : Y. Mougin en développe, liens disponibles sur les site du MFQRA
- Site MFQRA – informations concernant les auditeurs, Open Badges, historique au club

PREPARATION DE L'AUDIT – des outils pour fluidifier le partage d'informations

- Echange téléphonique avec binôme auditeur enrichis en utilisant des supports vidéo + échanges documentaires type skype
- Echanges documentaires via des outils collaboratifs évitant des envois de dossiers via la messagerie en lien avec le workflow
- Disposer d'extractions depuis les outils de l'entreprise auditée
- Via chat bot pour les questions simples

REALISATION DE L'AUDIT – principalement dans l'environnement de travail des audités et en interaction directe avec eux, les outils de l'information peuvent venir en complément

- Avec Skype, robot Awabot, via une plateforme entreprise
- Contact manager ou collaborateur complémentaire à distance pour éviter des déplacements
- Regard déporté via casque réalité virtuelle
- Enregistrement vocal de certaines parties des entretiens pour soulager l'écriture

APRES L'AUDIT

- Restitution d'audit en vision conférence avec les personnes ne pouvant être sur place
- Transmission du rapport sur la plateforme
- Enrichissement du badge
- Nouveaux contacts sur LinkedIn

Les limites

Coté relations inter-personnelles

- Un audit bienveillant est avant tout un temps de rencontre entre des individus. Les informations non-verbales sont plus difficilement détectables au travers d'outils
- Un audit bienveillant prend en compte l'environnement de l'audité, avec un regard périphérique, des perceptions d'ensemble que les outils ne peuvent restituer
- Les différents protagonistes de l'audit sont diversement à l'aise avec les outils et cela induit un biais dans le travail à accomplir

Coté machine

- Nécessité de connexions qui soient fluides
- Environnements plus ou moins favorables à l'utilisation d'outils, pour des raisons de sûreté
- Grosse disparité des moyens disponibles, ce qui rend peu probable des compatibilités pour les échanges

L'avenir

Les auditeurs pourraient être amenés à proposer une plateforme sur laquelle les audités se connectent, retrouvent les documents et suivent le workflow d'avancement de l'audit. Les outils numériques sont une opportunité pour disposer des informations, peuvent faciliter l'échange à distance mais le cœur des audits reste en présence physique des protagonistes.