

## **La démarche d'audit est universelle**

Elle s'applique à tous les systèmes de management intégrés **QSSE** (Qualité, Sécurité & Santé au Travail et Environnement). Les méthodes, techniques et règles comportementales sont identiques ; seuls diffèrent les **critères d'audit**. Le mot « audit » vient du verbe latin **audire**, qui signifie écouter (à ne pas confondre avec « entendre »).

Pour auditer il vaut mieux introduire un « **œil neuf** » au sein du système de management de l'organisation. Cette introduction d'un « œil neuf » est un fondement majeur de l'audit et un élément essentiel du management. Comment bénéficier des vertus de « l'œil neuf » ? Il y a des éléments de réponse dans la littérature du XVIII<sup>e</sup> siècle : le « **Candide** » de Voltaire, le « **bon sauvage** » du 'Contrat Social' de Jean-Jacques Rousseau sans oublier « **l'étranger** » des 'Lettres Persanes' de Montesquieu ; c'est généralement une personne différente, **impartiale** et **formatrice**. L'auditeur doit donc être externe à l'activité auditée.

L'**objectivité** est l'une des qualités essentielles de l'auditeur, qui doit dicter son comportement, avec l'intégrité, la discrétion et le respect de la confidentialité des informations qu'il reçoit.

L'auditeur cherchera à s'assurer de la capacité des audités à rechercher des **voies d'amélioration** et à s'évaluer. Il faut les assister dans cette démarche par des questions telles :

- *Quels problèmes rencontrez-vous régulièrement dans votre travail ?*
- *Quelles améliorations pourraient être apportées qui faciliteraient votre travail ou celui de vos collègues ?*
- *Comment mesurer-vous l'efficacité de votre travail ?*
- *Votre direction a-t-elle fixé des objectifs liés à votre activité ?*

L'auditeur cherchera à **évaluer l'efficacité du processus**. Pour s'assurer que les objectifs de l'audit sont atteints, il faut recueillir les preuves irréfutables (références de documents, enregistrements) et recouper les informations reçues (mêmes réponses de plusieurs personnes ayant la même activité). Il pourra poser des questions telles :

- *Que faites-vous, quel est votre travail ?*
- *Que recevez-vous comme informations (ou autres) pour faire votre travail ?*
- *De qui ?*
- *Est-ce suffisant pour réaliser votre travail correctement ?*
- *Y-a-t-il des risques sur la qualité de votre travail liés aux informations reçues : méthodes, compétences, infrastructures, outillages... ?*
- *Etes-vous confronté à des problèmes répétitifs, habituels ?*
- *Certains aspects de votre activité pourraient-ils être améliorés, vous faciliter la vie ?*
- *Une fois votre travail achevé, que transmettez-vous (informations ou autres) ?*
- *A qui ?*
- *Quelles informations minimales ou autres éléments devez-vous transmettre pour permettre aux processus suivants de fonctionner correctement ?*