



Guide à l'intention de l'institution en vue de la préparation à l'audit

La conduite d'un audit impose des exigences élevées quant à la qualité des documents, la compétence des membres de l'équipe d'audit, mais aussi l'organisation de la visite sur place. En peu de temps, les auditrices doivent pouvoir se faire une représentation adéquate de votre travail. Votre institution a grandement intérêt à un déroulement sans accroc de l'audit. Vous créez ainsi de bonnes conditions pour que l'évaluation soit correcte et que l'équipe d'audit vous donne des recommandations utiles.

Il est important de préparer et d'effectuer cet audit de telle façon que votre équipe et vos clientes soient le moins possible soumises à des contraintes supplémentaires.

Les recommandations suivantes ont pour but de vous soutenir dans la préparation de l'audit.

1) Déroulement de l'audit

L'audit dure en général une demi-journée (5 heures et demie) et se compose des six étapes suivantes:

- **Etape 1:** Avant l'audit, les membres de l'équipe d'audit étudient individuellement chez eux vos documents, votre site Internet, etc.
- **Etape 2:** Le jour-même de l'audit, avant le début effectif de celui-ci, l'équipe d'audit se réunit sur place pour un premier entretien et étudie d'autres documents que vous avez mis à disposition dans une salle réservée pour cette journée (salle de réunion).
- **Etape 3:** Dans la première partie de l'audit, des entretiens ont lieu avec les personnes appelées à fournir des renseignements, lesquelles ont été désignées par la direction de votre institution.
- **Etape 4:** A l'issue des entretiens, une visite a lieu au cours de laquelle les membres de l'équipe d'audit se rendent dans les espaces sélectionnés de l'institution et interrogent d'autres collaboratrices.
- **Etape 5:** Durant la visite, les membres de l'équipe d'audit examinent d'autres documents.
- **Etape 6:** L'audit se termine par un rapport d'évaluation oral.

2) Documents pour la préparation de l'équipe d'audit

Le principe de base est le suivant: ce que nous recevons à l'avance de votre part, nous ne devons plus le demander le jour de l'audit.

Les documents doivent être livrés dans un classeur pourvu d'un sommaire ; cela facilite le travail de préparation pour l'équipe d'audit.

Nous avons besoin d'un exemplaire de chaque document pour chaque membre de l'équipe d'audit, c'est-à-dire, en général, trois personnes, à savoir le ou la responsable de l'audit, l'auditrice et éventuellement une observatrice.

3) Propriété et restitution des documents

Tous les documents que vous nous soumettez demeurent votre propriété. La direction de l'institution peut en demander la restitution après l'achèvement du rapport d'audit.

4) Information des collaborateurs

Il est important que tous les collaborateurs connaissent les raisons de la réalisation de cet audit et les personnes qui viendront de l'extérieur à cet effet.

De plus, il devrait être clair pour tous les collaborateurs que cet audit n'a pas pour objet de réaliser un contrôle personnel ni d'évaluer les prestations de telle ou telle personne individuelle.

Il est dans l'intérêt de la procédure que tous fournissent délibérément les renseignements demandés et soutiennent l'équipe d'audit dans l'acquisition d'informations.

5) Personne de contact

L'équipe d'audit vous prie de lui communiquer le nom et le numéro de téléphone d'une personne qui pourra en tout temps être contactée lors de l'audit.

6) Réunion d'ouverture

Une délégation de la direction de votre institution prend part à la réunion d'ouverture. Il peut être utile de constituer cette délégation de manière représentative. Cela peut faciliter l'analyse ultérieure des résultats de l'audit dans le cadre du suivi de ce dernier.

7) Qui devrait participer à l'audit à l'étape 3 en tant que personne appelée à fournir des renseignements?

Il convient de déterminer à ce titre les collaboratrices et collaborateurs les mieux à même de fournir des renseignements sur les thèmes à discuter.

Un bon entretien se distingue entre autre par le fait que l'équipe d'audit parvient à intégrer dans la discussion tous les interlocuteurs.

Afin que l'équipe d'audit sache qui sont ses interlocuteurs, il est recommandé aux participants de préparer un carton de table indiquant de manière bien lisible leur nom et leur fonction.

8) Observatrices et observateurs

Tout collaborateur qui n'a pas été choisi pour fournir des renseignements peut bien entendu participer en tant qu'observateur silencieux. Nous en attendons un effet motivant. Veuillez préciser au début de l'entretien les personnes à qui nous pouvons poser nos questions (les interlocuteurs) et celles qui sont là seulement pour écouter (les observateurs).

L'équipe d'audit peut être accompagnée par une observatrice ou un observateur externe, si la direction de l'institution est d'accord. Il peut s'agir de personnes qui exerceront par la suite la fonction d'auditrice ou d'auditeur et se familiarisent ainsi avec leurs tâches. Ou bien, ce peut être des personnes expérimentées d'institutions d'autres cantons, dont nous espérons obtenir un avis indépendant sur la qualité et le niveau d'exigences de cette procédure. Les observatrices et observateurs externes sont également soumis au secret de fonction et au secret professionnel. Ils sont exclus de l'évaluation.

9) Locaux et infrastructure

Les entretiens de la première partie de l'audit doivent se dérouler dans un local où il est possible de travailler sans être dérangé. Les tables devraient offrir suffisamment de place aux participants pour leur permettre d'étaler et de consulter leurs documents. Si possible, les tables devraient être disposées de telle façon que les interlocutrices et les interlocuteurs puissent s'asseoir en rond (genre séminaire ou en forme de U).

Les auditrices utilisent de plus en plus souvent des moyens électroniques. C'est pourquoi nous vous prions de prévoir des prises de courant.

Durant l'audit, l'équipe d'audit n'a pas besoin de moyens techniques (tels que projecteur, rétroprojecteur, etc.). Si vous gérez votre documentation (directives, concepts, instructions, etc.) entièrement ou partiellement sur l'intranet, nous devons avoir accès à un ordinateur. Celui-ci ne doit pas nécessairement se trouver dans la salle de réunion.

10) Documents supplémentaires remis pour examen lors de l'audit

Pour chaque thème de l'audit, l'institution peut présenter divers textes et documents à examiner. Si, dans les documents remis avant l'audit, l'institution a fait état en quelques mots d'un projet important d'amélioration de la qualité, elle peut alors présenter une information de fond un peu plus complète à ce sujet.

Il est possible de présenter des informations complémentaires. Dans ce cas, l'équipe d'audit souhaite cependant recevoir de votre part, et ce préalablement annoncé avant l'audit, une sorte de sommaire de ces documents, afin de pouvoir se faire une idée approximative de ce qui l'attendra lors de l'audit. Vous lui permettrez ainsi de s'y retrouver rapidement lors de l'audit dans les documents et les données qui l'intéressent.

11) Présentation ultérieure de documents

Les documents non remis au plus tard le jour de l'audit et en début d'entretien d'évaluation, ne seront plus pris en compte pour cet audit. (Cette disposition s'applique à tous les documents remis ultérieurement par l'institution. Elle n'est bien entendu pas valable pour les documents ou les informations obtenus le cas échéant durant l'entretien d'évaluation par l'équipe d'audit elle-même.)

12) Pauses

Les pauses servent en premier lieu à l'équipe d'audit pour échanger ses impressions, recueillir de premières conclusions, noter des résultats et préparer les étapes suivantes. Le temps disponible étant toujours très court, nous souhaiterions ne pas être dérangés. C'est pourquoi nous prions toutes les personnes interrogées de quitter rapidement la salle de réunion au début de chaque pause. Veuillez attendre l'entretien suivant devant la porte jusqu'à ce que nous vous invitons à entrer.

13) Restauration de l'équipe d'audit

La restauration de l'équipe d'audit relève de l'institution. Nous vous prions de prévoir pour nous des boissons et éventuellement de simples en-cas (fruits, biscuits).

14) Consultation de la documentation

A l'étape 4, nous examinerons d'autres documents dans certains secteurs. Lors de la réunion d'ouverture, nous vous ferons savoir quels documents nous aimerions pouvoir consulter.

15) Entretien final

A l'issue de l'audit, l'équipe d'audit vous communiquera dans un bref rapport oral les principaux résultats de son travail, les évaluations et sa proposition pour la FSSF. L'information finale dure en général au maximum 30 minutes.

La direction de l'institution décide qui participe à cette réunion finale. Y prennent part en général une délégation de la direction et les collaboratrices directement touchées par l'audit. Nous recommandons, dans toute la mesure du possible, que cette information finale soit accessible à tous les intéressés de l'institution.

L'équipe d'audit vous souhaite plein succès dans la préparation de l'audit!