



L'audit interne: retours d'expérience



Dominique Gainvorste,

Collaboratrice scientifique, ESP, ULB – GRI QUASAR
Directrice du département infirmier et paramédical,
CHUPMB/ Site du Chêne aux haies

14 avril 2016

Vécu des audits





Types d'audit vécus

- **Audit interne**
 - Par le service qualité
 - Par des cadres
 - Par SIPP
- **Audit interne croisé**
 - Par des pairs de l'institution mais d'un autre service



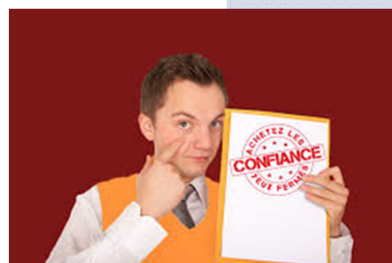
Craintes

- Etre jugé, évalué, contrôlé , comme à l'école
- Peur de l'inconnu
- Perdre ses moyens par le stress
- Ne pas savoir répondre
- Ne pas dire la même chose que les collègues
- Ne pas savoir où se trouve le document demandé
- L'organisation de la visite



Avant

- Concentré
- Motivé
- Entreprenant
- Débordé
- Désintéressé
- Résistant



Pendant

- Disponible
- Coopératif
- Honnête
- Stressé
- Timide
- Muet
- Méfiant
- Hautain
- Agressif

Après

- Soulagé
- Fier
- Résigné
- Découragé
- Fâché



ULB

Vécu décevant



- Pas eu de réunion de clôture: aucune impression
- Timing trop serré: impression de bâcler une partie de la visite
- Personne mobilisée et non rencontrée
- Recherche du détail
- Sentiment de quelque chose de peu constructif
- Focus sur la documentation (procédures)

Vécu positif



- Echanges, dialogues, confiance
- Apport de ressources, d'exemples
- Réel intérêt pour ce qui est audité
- Valorisation du travail effectué
- Programme, planification de l'audit
- Réunion d'ouverture concise et claire et flexible
- Réunion de clôture reprenant les grands points positifs et les améliorations suggérées



Valeur ajoutée



- Regard extérieur
- Réflexion sur sa pratique + visibilité
- Conformité par rapport aux recommandations
- Définition des zones d'amélioration, aide à se remettre « sur la voie »
- Fier de montrer ce que l'on fait (bien)
- Travail d'équipe valorisé
- Attractivité
- Récompense du travail accompli



Facteurs clés de succès

- Comportement des auditeurs et des audités: attitude objective – Pas d'extrapolation personnelle
- Implication du management
- Préparation de l'audit
- Organisation
- Communication autour des objectifs
- Compétence des équipes d'auditeurs
- Rapport de suivi/Plan d'actions
- Dégager les bonnes pratiques

Des questions ?





Merci

Certaines dias sont reprises et adaptées des exposés « vécu d'un audité » de Valérie DUJEU et Guy CLYNCKEMAILLIE , exposés présentés en 2014. Merci à Valérie et à Guy.

