

7 conseils pour un audit qualité constructif

Souvent, l'audit est source d'appréhension pour les collaborateurs. Ils peuvent ne pas percevoir la finalité de l'audit et penser qu'on ne leur fait pas confiance.

Comment améliorer la perception de l'audit ?

La réponse en 7 conseils à appliquer avant, pendant et après l'entretien.

1

Avertir à l'avance de votre venue

Un audité qui a pu s'organiser ne se sentira pas pris au dépourvu. Il sera davantage disponible et plus enclin à échanger.

2

Expliquer le déroulement

- Au début de l'audit, rappelez que vous évaluez le système et non pas le collaborateur.
- Expliquez comment les informations recueillies seront traitées afin de rassurer l'audité.
- Rappelez la durée de l'audit et respectez-la.

3

Maîtriser l'art de l'interview

- Préparez un questionnaire d'audit en privilégiant les questions ouvertes : quoi, qui, où, quand, comment, combien, pourquoi (QQOQCCP).
- Demandez à l'audité les améliorations qui pourraient être apportées.

4

Rester neutre et factuel

L'audit doit être basé sur des faits : ne laissez pas la place aux jugements de valeur, partis pris et commentaires/préjugés sur les collaborateurs.

5

Persévérer

Poursuivez dans vos questions jusqu'à l'obtention des informations ou des preuves requises par l'audit.

6

Ecouter l'audité

- Une écoute attentive valorisera l'audité et le mettra en confiance.
- Adaptez-vous à la personne : son vocabulaire, les contraintes de son poste, etc.

7

Donner un feedback

- A la fin de l'audit, résumez l'entretien pour vous accorder sur les conclusions et éviter les mauvaises surprises.
- Mettez en avant les points forts que vous avez constatés.
- Remerciez l'audité pour le temps qu'il vous a consacré, il appréciera !