

Introduction

Le rapport d'audit va finaliser votre mission d'audit. Il s'agit, en 30 minutes ou 1 heure maximum, de faire un travail de synthèse de l'ensemble des informations que vous avez collectées (prise de notes). Le résultat vous servira pour réaliser votre réunion de clôture.

1. Recenser l'ensemble des points forts

En balayant l'ensemble de vos notes, vous allez très rapidement faire la liste de tous les points forts que vous avez identifiés pendant les entretiens avec les audités. J'utilise personnellement le symbole « + » dans la marge.

Par rapport à l'objectif de la mission et de ce que vous avez vécu, faites toutefois un tri dans les points forts afin de ne conserver que ceux qui permettront de valoriser les bonnes pratiques de l'organisation. Regroupez-les par thèmes :

- Ressources humaines : implication
- Méthodes de travail : bonnes pratiques de l'organisation
- Moyens : outils de gestion, ...
- ...

Pourquoi faut-il mettre en avant des points forts ?

Ils représentent les « bonnes pratiques » de l'organisation. Cela valorise directement l'implication du personnel dans l'amélioration continue de la performance de l'entreprise. Il est important de rappeler que l'entreprise puisse maintenir ces points forts dans le temps. Ils constituent les verrous de l'organisation.

Comment formuler un point fort ?

Écrivez le point fort sous la forme d'une **affirmation appuyée par des faits constatés**, comme par exemple :

- implication du personnel de production dans la démarche d'amélioration participative :
 - nombre de suggestions d'amélioration proposées et mises en œuvre de manière efficace,
 - en hausse constante depuis trois ans.

2. Recenser l'ensemble des points faibles

Les points faibles sont des risques que vous avez identifiés et qui pourraient devenir de futures non conformités si l'entreprise n'entreprend pas d'actions préventives

Le rapport d'Audit (<http://www.ameliorationcontinue.fr/rapport-audit/>)

pour éliminer les causes potentielles. Personnellement j'utilise le symbole « – ».

Les points faibles seront revus automatiquement lors du prochain audit afin de s'assurer de leur prise en compte effective.

Comment formuler un point faible ?

Utilisez tout simplement la formulation « **attention** » en complétant avec les faits pouvant apparaître, si le risque se présente en réalité, comme par exemple :

- Attention à indiquer explicitement, dans vos commandes d'achat, les références à appliquer (spécifications de fabrication, plan indicé, ...) par le sous-traitant.
- En cas d'évolution de vos spécifications d'achat, la non prise en compte de celle-ci par votre sous-traitant pourrait devenir un produit non conforme.
- Ce risque est renforcé par le fait que vous ne gérez pas les AR (accusé réception de commande) de vos fournisseurs.

3. Recenser l'ensemble des non conformités

Une non conformité est un écart par rapport à une exigence. Cette dernière pourra être une exigence d'une norme (exemple : ISO 9001), d'une exigence interne à l'entreprise ou une exigence légale/réglementaire.

Toute non conformité nécessite une action corrective de la part de l'entreprise. Une action corrective est une méthodologie s'appuyant nécessairement sur la recherche de causes. Les actions mises en œuvre et mesurées en termes d'efficacité, seront à valider par l'auditeur.

- **Comment formuler une non conformité ?**
- Écrire une non conformité demande à **décrire les faits constatés** : Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ?

Attention à ne pas faire de jugement de valeur. Vous devez absolument écrire que des faits afin que la situation de non conformité soit non contestable.

Il faut ensuite **rattacher les faits à une exigence**, comme vu précédemment : exigence d'une norme, exigence interne ou exigence légale / réglementaire. Si vous n'arrivez pas à associer une exigence, c'est que vous n'êtes aucunement face à une non conformité !

Vous avez peut être mis en évidence un point faible ou une opportunité d'amélioration. Dans les deux cas, revoyez sa formulation.

Si vous avez pu rattacher vos faits à une exigence, vous avez bien mis en évidence une non conformité.

4. Recenser l'ensemble des opportunités d'amélioration

En balayant l'ensemble de vos notes, vous allez très rapidement faire la liste de toutes les opportunités que vous avez identifiées pendant les entretiens avec les audités. J'utilise personnellement le symbole « OA » dans la marge.

Comment formaliser une opportunité d'amélioration ?

Commencez avec un « **verbe à l'infinitif + opportunité** » complété éventuellement avec les gains qualitatifs, comme par exemple :

- Adapter la gestion des commandes fournisseurs afin d'éviter l'opération d'archivage annuelle,
- Automatiser l'indicateur d'évaluation des fournisseurs en vous appuyant sur les données gérées dans le module achats.

Remarque : Le verbe à l'infinitif traduit une action à faire.

5. Faire une conclusion de votre rapport d'audit

S'il fallait retenir qu'un seul point fort, retenez-en en rapport avec :

- Les performances qualitatives obtenues
- Le pilotage de l'activité
- La capacité d'amélioration

Rappelez les enjeux liés aux points faibles et aux non conformités :

- Mettre en place les actions correctives et
- préventives permettant d'éliminer la cause première de la non conformité.

Traiter une non conformité, un point faible (risque de non conformité) ou une opportunité d'amélioration sont trois manières différentes de faire progresser l'organisation. Peu importe le vocabulaire, le tout est de faire avancer les choses !

En conclusion

Le **rapport d'audit** est une photographie d'un processus, d'une activité ou de tout le système de management.

La qualité de votre rapport, au sens valeur ajoutée apportée à vos « clients », va permettre aux audités d'améliorer leur organisation.

Cette qualité de rapport est le résultat de votre processus d'audit, qui s'appuie sur :

Le rapport d'Audit (<http://www.ameliorationcontinue.fr/rapport-audit/>)

1. La préparation d'un guide d'audit
2. La pertinence de vos entretiens : les bonnes questions à poser
3. La technique utilisée pour les prises de notes

La recette d'un bon rapport d'audit est bien **d'avoir suffisamment de « matière »** à exploiter, sachant que **la technique de prise de notes vous facilitera le travail** de collecte des informations utiles à votre travail de synthèse.

Si vous avez bien pris vos notes en cours d'audit, la synthèse vous sera évidemment grandement facilitée en reprenant directement les différents points notés : « + », « - », « OA » et « NC ».