



Séminaire CIAT

« De la recommandation à l'action »

Rennes - 24/11/2017

## Atelier 1

# Quelles procédures de suivi des recommandations jusqu'à la clôture

Animation: Lydia Castaner et Valérie De Filippis

# ❖ Le but de l'atelier

 **1h de débat pour :**



- Echanger des pratiques
- Faire ressortir des idées maitresses / ou des questionnements



# ❖ Le cadre : Que disent les normes? Rôles et responsabilités ?

## Norme 2500 : Surveillance des actions de progrès

Le responsable de l'audit interne doit mettre en place et tenir à jour un système permettant de surveiller la suite donnée aux résultats communiqués au management.

## Norme 2500.A 1: Processus de suivi de la mission

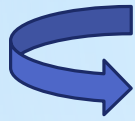
Le responsable de l'audit interne doit mettre en place un processus de suivi permettant de surveiller et de garantir que les mesures ont été effectivement mises en œuvre par le management ou que la direction générale a accepté de prendre le risque de ne rien faire

- La mission d'audit ne s'arrête pas après la diffusion du rapport d'audit
- Le responsable de l'audit interne ne participe pas à la mise en œuvre de la recommandation : principe d'indépendance
- Mais il met en place un processus de suivi pour la mise en œuvre des actions de progrès

**La réalisation des actions de progrès ➡ la concrétisation de la valeur ajoutée de l'audit interne**

# ❖ Quelle méthodologie avez-vous mise en place dans votre collectivité pour réaliser ce suivi?

➤ Suivi déclaratif ou missions de suivi sur place ? Ou les 2 ?



Questionnaire, ou audit allégé ?

➤ Combien de temps après la diffusion du rapport ?



➤ Quelle fréquence ? La durée du suivi ?

➤ Quelle instance de reporting avez-vous mise en place ?



➤ Qui est impliqué dans le suivi des actions de progrès ?



➤ Quels outils ?

Objectif	Indicateur	Responsable	Statut
Améliorer la qualité des services	Nombre de réclamations traitées	M. Dupont	En cours
Augmenter la satisfaction des usagers	Score de satisfaction	M. Martin	En cours
Optimiser les coûts	Coût unitaire	M. Durand	En cours

Fichier Excel ou autre outil de gestion ?

➤ Tableau de bord avec des indicateurs ? Diffusé à qui ?



# ❖ Les facteurs clés de succès d'un système de suivi dynamique

## Comment rendre les audits proactifs?

Aller au-delà du fichier de suivi des recommandations pour susciter l'adhésion des audités dans le processus d'audit

➤ **Partenariat auditeur - audité tout au long de la mission**

➤ **Que les audités soient acteurs de la mission d'audit:**

- les responsables de l'entité auditée participent à l'analyse des risques

- ils adhèrent aux constats et aux raisonnements

puis contribuent avec l'auditeur aux recommandations

- ils font des observations sur le projet de rapport avant diffusion

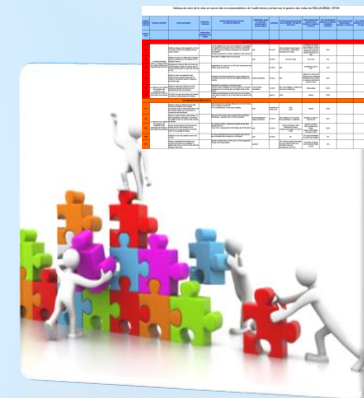
- un pilote doit être désigné pour chaque recommandation

➤ **Limiter le nombre de recommandations**

➤ **Les hiérarchiser**

➤ **Impulser une culture du contrôle interne**

➤ **Le soutien de la Direction générale, etc.....**



➤ **Pertinence**

➤ **Adhésion**

➤ **Appropriation**

➤ **Acceptabilité**

➤ **Responsabilisation**



**Lydia CASTANER**, directrice adjointe de l'audit, du contrôle interne et de la gestion des risques, Département de Seine-Saint-Denis

**Valérie De Filippis**, auditrice interne et superviseur du suivi des recommandations, Département de l'Isère