Livret de l'observateur

Les observateurs ont pour missions d'évaluer les pratiques des auditeurs internes.

Ils peuvent être :
Soit en face à face avec le binôme d'auditeurs et demeurer en observation tout au long d'un entretien auditeur /audité.
Soit en observation globale et exercer leur évaluation en passant de tables en tables.
C'est l'animateur qui décide de la nature de leur mission.

Les observateurs doivent être des auditeurs ayant une expérience des pratiques d'audits bienveillants et PDCA. En conséquence, ils doivent relever les points forts et les points faibles observés en regard des principes et des techniques de cette pratique mais aussi en regard des principes généraux d'audit le cas échéant (Pas de remerciement par exemple).

Ils notent le résultat de leurs observations dans les rubriques mentionnées dans le document qui leur est remis par l'animateur (grille d'observation).

Il faut bien entendu noter les points forts et faibles en termes de jugements mais il faut que ces jugements (questions fermées, agressivité, etc.) soient étayés par des faits précis. L'observateur doit ainsi enregistrer des phrases, décrire des attitudes, noter des scènes ou des événements observés en appui des jugements émis. Il peut noter les rôles et les noms des auditeurs, le but de ces observations n'étant pas de critiquer tels ou tels auditeurs mais de leurs signaler des points faibles et de générer ainsi de l'amélioration ou bien au contraire de signaler des points forts et d'en informer les intéressés.

En fin de jeu, les observateurs effectuent un bilan global de leurs observations avec les audités et rendent compte de leurs conclusions à l'ensemble des participants (Voir programme des étapes du jeu).

La synthèse peut se faire et se présenter sur une grille d'observation qui fera mention de ce bilan.

Le nombre d'observateur et la répartition des observateurs. est déterminé par l'animateur. Ceux qui seront désignés comme observateurs généraux noteront des faits d'ensemble en plus de leurs observations ciblées sur des personnes. L'observation doit se poursuivre dans les phases qui suivent les entretiens. Au cours de cette étape, ils noteront les relations entre les auditeurs d'un même binôme, leurs facilités ou leurs difficultés à synthétiser leurs conclusions entre membres d'un binôme puis ensuite à synthétiser leurs conclusions entre tous les auditeurs.

Pratiques d'entretien observées	Commentaires factuels	+	↗
Climat de l'entretien : Quels sont les indices, les manifestations, vos sensations? **Approche relationnelle, attitude globale de l'auditeur** (agressivité, manque d'écoute active, etc.) **Votre perception de la préparation de l'auditeur :**			

Étapes de l'entretien	Commentaires factuels	+	↗
Prise de Contact (Pas de présentations des personnes, du contexte, des objectifs, du déroulement de l'entretien, etc.)			
Les questionnements : (questions fermées, jugements, manque de suivi des fils, zapping, manque de coordination des auditeurs, entretiens superficiels, peu concrets, etc.) **Quelles questions ont permis de découvrir les éléments essentiels à votre avis ?** **Le PDCA** (pas de questions sur les modèles internes et externes, pas de questions sur la mesure des écarts entre « plan » et « do », pas de question sur le « act », etc.)			

Bêtisier !

- ❑
- ❑
- ❑

Pratiques d'entretien observées	Commentaires factuels	+	↗
Prise de note pendant l'entretien (les deux auditeurs écrivent en même temps, trop de notes et pas assez d'écoute, etc.)			
Comportements de l'auditeur lors de la formulation de pistes d'améliorations **(**Pas de validation des constats d'écarts, pas de validation de l'engagement de l'audité à mettre en œuvre des actions d'amélioration, etc.)			

Présentation du rapport, réunion de clôture	Commentaires factuels	+	↗
Formulation du rapport et des conclusions (pas de remerciement, pas de rappel des méthodes utilisées, pas de rappel des points forts, méthode sandwiche non utilisée, etc.) **Organisation et climat de la réunion** (Timing non respecté, pas de maitrise des interventions des participants, conclusions remises en cause, etc.)			

Les points forts de l'auditeur

Les points faibles