

**Est-ce que les
auditeurs et leurs
clients peuvent
être du même
côté d'une table
ronde?**



fmi  igf[®]

JEAN-FRANÇOIS RIEL
MBA, CIA, CCSA, CRMA
NOVEMBRE 2019

Agenda

- Auditeurs 101
- Clients 101
- Service aux clients
- Les 7 P du marketing des services (d'audit interne)
- Gestion des relations
- Rapporter
- De retour autour de la table ronde

SLIDO

- Aller à [SLIDO.COM](https://www.slido.com)
- Entrer code d'événement: PDWeek
- Répondre aux questions à l'écran

Question

1. In what season would you prefer to live in, year round? / Dans quelle saison préféreriez-vous vivre à l'année longue?

A – Spring / *Printemps*

B – Summer / *Été*

C – Fall / *Automne*

D – Winter / *Hiver*

Question

2. Who are you? / *Qui êtes vous?*

A – Client / *Client*

B – Auditor / *Auditeur*

C – Both / *Les deux*

Question

**3. Where do you work? /
Où travaillez-vous?**

A – Federal government /
Gouvernement fédéral

B –Other government/
Autre gouvernement

C –Private sector/ *Secteur
privé*

D – Non-profit &
institutions / *Organismes à
but non-lucratif et
institutions*

Question

**4. Do you believe that... /
Croyez-vous que...**

A – Audit is here to help /
*L'audit est là pour vous
aider*

B –The client is happy that
you are here / *Le client est
content que vous soyez là*

C –Both of the above / *Les
deux options ci-haut*

D – None of the above /
Aucune des options ci-haut

A black and white photograph of a person in historical armor. The person is wearing a sword with a textured hilt and a metal guard. The armor includes a gauntlet with a metal plate on the back and a metal plate on the forearm. The text "Auditeurs 101" is overlaid on the left side of the image.

Auditeurs 101

Raison-d'être de l'audit interne

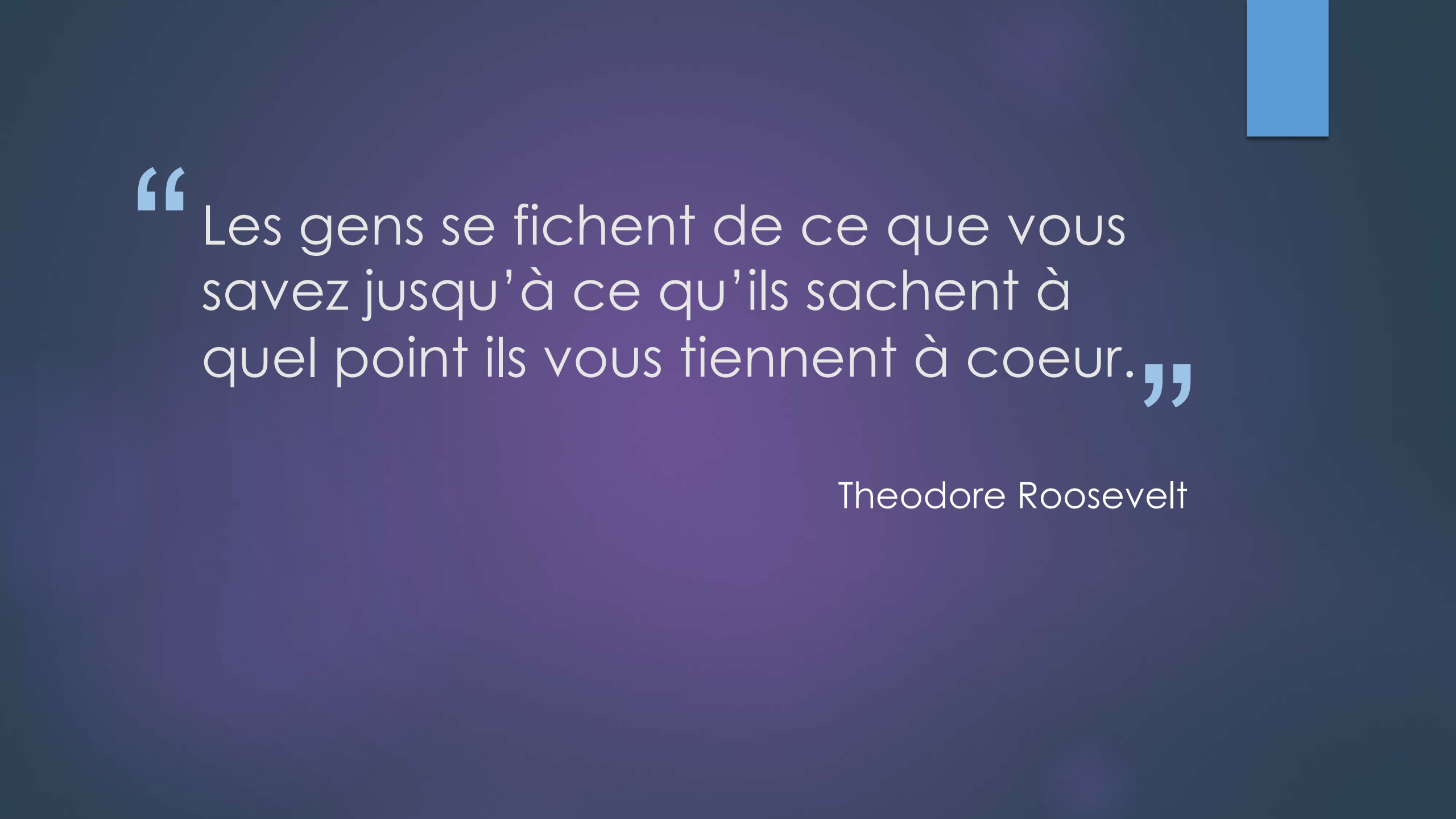
- ▶ **L'audit interne est vraiment ici pour aider...**
 - ▶ Les clients à livrer leur mandat et atteindre leurs objectifs
 - ▶ À améliorer tous les aspects des opérations
 - ▶ Enlever les embûches du chemin du client

Normes et balises

- ▶ Indépendance et objectivité
 - ▶ Étendue, objectif, timing, constatations
- ▶ Accès non-restreint
- ▶ Conflit d'intérêts
- ▶ Professionnalisation
- ▶ Les auditeurs sont aussi des clients!



Clients 101



“ Les gens se fichent de ce que vous savez jusqu'à ce qu'ils sachent à quel point ils vous tiennent à coeur. ”

Theodore Roosevelt

Pourquoi devenir un client d'audit interne?

- ▶ Qui est le client?
- ▶ Vous êtes le PDG ou l'administrateur général
- ▶ Vous êtes très important
- ▶ Vous faites du bon travail mais avez peut-être besoin d'aide
- ▶ Super content de votre dernière expérience
- ▶ Vous avez entendu de bonnes choses



Obtenir le maximum de l'audit interne

- ▶ Connaître l'audit interne
- ▶ Les auditeurs sont aussi des personnes!
- ▶ Esprit en mode parachute
- ▶ Travaillez avec moi!
- ▶ Le bon, la brute, et le pas-si-chouette

WELCOME HOTEL

Service à la clientèle



Importance du service

- ▶ Les produits vs les services
- ▶ Tout le monde est en charge du marketing
- ▶ Tout le monde est humain (du moins, pour l'instant!)
- ▶ Agir comme si la relation continuerait après l'audit

Question

5. What is the most important for an audit client? / *Qu'est-ce qui est le plus important pour un client d'audit?*

A – Timeliness of audit results / *Caractère opportun des résultats*

B – Footprint of the audit / *Empreinte de l'audit*

C – Accuracy of audit results / *Précision des résultats*

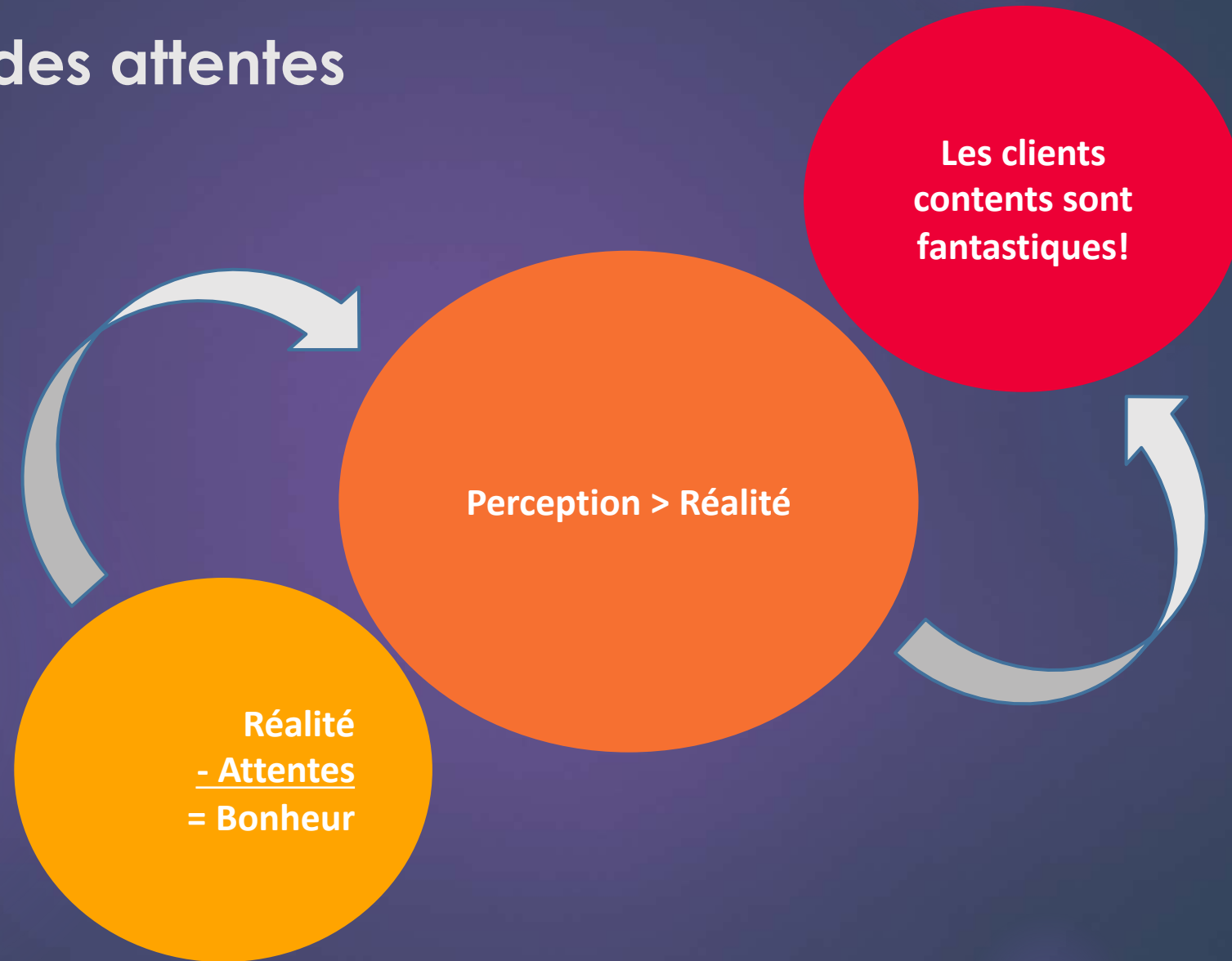
D – Balanced audit results / *Résultats équilibrés*

E – Usefulness of the audit / *Utilité de l'audit*

- ▶ Professionnalisme, compétence et connaissances
- ▶ Respect de l'horaire
- ▶ Partout la qualité
- ▶ Utilité et valeur ajoutée
- ▶ Communiquer tout le temps
- ▶ Crédibilité

Services d'audit interne de qualité

La gestion des attentes





Les 7 P du marketing des services (d'audit interne)

Les 7 P



Processus

- ▶ Expliqué et compris
- ▶ Clair et logique
- ▶ Normes d'audit
- ▶ Flexible et évolutif
- ▶ Autorité et jugement
- ▶ Efficent et efficace
- ▶ Passe le test de valeur-ajoutée

Personnes

- ▶ Tout le monde est en charge du marketing
- ▶ L'équipe d'audit
- ▶ Professionnalisme
- ▶ Compétence
- ▶ Attitude
- ▶ Travail d'équipe



Évidence physique

- ▶ Intangibilité du service
- ▶ Indices tangibles
- ▶ Habillement professionnel
- ▶ Toutes communications



Produit

- ▶ Le processus est le « produit »
- ▶ Communications et livrables
- ▶ Périissable
- ▶ Contenu de qualité
 - ▶ Précision
 - ▶ Complet
 - ▶ Au bon niveau
- ▶ Impact positif

Promotion

- ▶ Démystifier l'audit interne
- ▶ L'image de marque de l'audit interne
- ▶ Rendre les résultats de l'audit interne visibles
- ▶ Relations et réputation
- ▶ Sensibilisation

Prix

- ▶ Loi fédérale sur la responsabilité
- ▶ Du concept de la valeur-ajoutée à la chaîne de valeur de Michael Porter
- ▶ Quel est le prix de l'audit?

Place

- ▶ Pratique
- ▶ Propice
- ▶ Suffisante
- ▶ Pour les clients
- ▶ Pour l'équipe d'audit





Gestion des relations

Question

6. What is the role of the auditor / Quel est le rôle de l'auditeur?

A - Help you meet your objectives / *Vous aider à rencontrer vos objectifs*

B - Help you do things even better / *Vous aider à faire les choses encore mieux*

C - Acknowledge your successes / *Reconnaître vos succès*

D - All of the above / *Toutes les options ci-haut*

E - None of the above / *Aucune des options ci-haut*



“ Vos clients les plus mécontents
sont votre meilleure source
d'apprentissage. ”

Bill Gates

Ingrédients

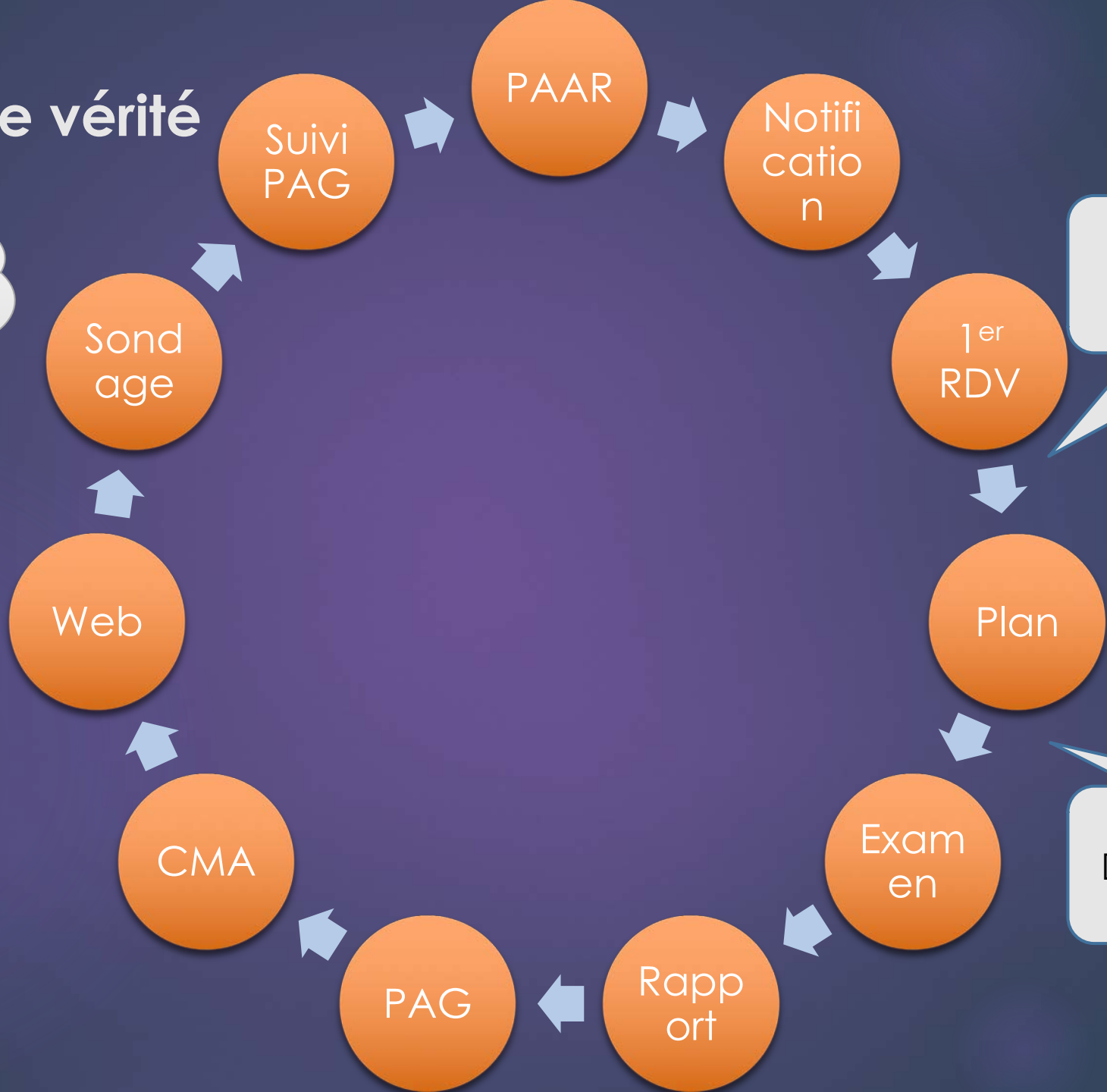
- ▶ Fondation solide
- ▶ Respect et empathie
- ▶ Devoirs
- ▶ Confiance et crédibilité

Approche

- ▶ Soyez sympa et voyez à long terme
- ▶ Communiquez beaucoup
- ▶ Choisir ses batailles
- ▶ Partenariat de résolution de problèmes

Moments de vérité

Tous les jours



Briefings et mises à jour

Demandes de trucs

Indépendance et objectivité

- ▶ DPV qui se rapporte à l'administrateur général
- ▶ Shops d'audit indépendante, auditeurs objectifs
- ▶ Conflits d'intérêts
 - ▶ Portée, objectifs, timing
 - ▶ Délais
 - ▶ Nuancer, mais ne pas diluer
- ▶ On ne peut pas traverser certaines lignes

Mais qui est une personne difficile?

- Il y a tellement de raisons
- Expérience antérieure
- L'audit
- La job
- La journée
- La santé
- Autre chose...
- Manier avec soin
- Pas une menace, mais une opportunité!



Travailler avec une personne difficile

- ▶ Laissez refroidir
- ▶ Écouter (mais sans dépasser la ligne)
- ▶ Premièrement, comprendre
- ▶ Demeurer un professionnel zen, et demeurer irréprochable...
- ▶ Se soucier et le démontrer!
- ▶ Résolution de problèmes
- ▶ Communiquer
- ▶ Assurer un suivi
- ▶ Opportunité de SUPER SHINER !!
- ▶ Courage face à l'adversité

A close-up photograph of a single, heavily worn brown leather boot lying on a forest floor. The boot is positioned in the lower-left quadrant of the frame. It has a thick sole, visible stitching, and frayed laces. The surrounding ground is covered with dark, damp earth, scattered brown leaves, and a few thin twigs. The lighting is dim and natural, creating a somber and desolate atmosphere. The word "Rappporter" is overlaid in white, bold, sans-serif font across the middle of the boot.

Rappporter

**Présentations,
briefings,
infographie,
courriels, lettres et
rapports**

- ▶ Pas d'évier de cuisine
- ▶ Ton et force de persuasion
- ▶ Marcher dans les souliers du lecteur
- ▶ Contexte, blâme et crédit
- ▶ Accolades et "J'aime"!
- ▶ Changement. Point final.

Question

7. What to do when the client is not happy with the draft report? / *Que faire quand le client n'est pas content avec l'ébauche du rapport?*

A – Don't issue to the audit committee until full agreement / *Ne pas émettre au comité d'audit jusqu'à plein accord*

B – Issue the report anyway / *Émettre le rapport quand même*

C – Resolve what is possible before issuing to the audit committee / *Résoudre ce que vous pouvez avant d'émettre le rapport*

Question

8. Best way for client to prepare a management action plan? / Meilleure façon pour les clients de préparer un plan d'action de gestion?

A – Prepare and finalize MAP without consulting the auditors / *Préparer et finaliser le PAG sans parler aux auditeurs*

B – Drag your feet so you can resolve the issues raised before the report is issued / *Se traîner les pieds pour résoudre les enjeux avant que le rapport soit émis*

C – Ensure feasibility of recommendations and MAP with auditors / *S'assurer de la faisabilité des recommandations et des PAGs avec les auditeurs*

Question

9. What are your key takeaways from the session? / *Que retenez-vous de cette session?*

Write them in SLIDO and vote / *Écrivez dans SLIDO et votez*

A photograph of two dogs sitting on a grassy field with a forest background. On the left is a small Yorkshire Terrier with tan and black fur, wearing a black collar with a gold buckle and a tag. On the right is a white, curly-haired dog, possibly a Papillon, wearing a blue collar with a tag. The text "De retour autour de la table ronde" is overlaid in the center in white font.

De retour autour de la
table ronde

Qu'est-ce que ça veut dire tout ça?

- ▶ L'objectif fondamental de l'audit est d'aider les clients à atteindre leurs objectifs.
- ▶ Les tables rondes n'ont qu'un seul côté, et tout le monde contribue à livrer le même GROS objectif!
- ▶ La gestion des relations prend beaucoup d'EFFORT, et tous en sont responsables.
- ▶ Attendez-vous à de la valeur ajoutée et des résultats équilibrés.



Merci bien!!

Jean-Francois.Riel@tbs-sct.gc.ca
Aussi sur LinkedIn