

AUDIT OU DIAGNOSTIC : PETITE MISE AU POINT SEMANTIQUE

La maxime « Laissez faire, laissez passer », qui est apparue au 18ème siècle et a été ensuite reprise par les promoteurs du libéralisme économique, semble désormais s'appliquer au domaine sémantique. Une liberté, voire une anarchie sémantique, s'installe peu à peu. Sous influence anglaise, on utilise par exemple « technologie » au lieu de technique. Pour mémoire, la technologie peut avoir deux significations : ensemble des connaissances et pratiques concernant une technique industrielle ou bien étude des techniques, des outils et des procédés.

Faut-il s'émouvoir de cette tendance ? Nous pensons que Jacques Lacan avait raison quand il écrivait que « c'est le monde des mots qui crée le monde des choses » et qu'il est toujours préférable de comprendre parfaitement le sens des termes employés.

Dans l'univers professionnel des systèmes d'information et du conseil informatique, l'utilisation inappropriée des termes est parfois caricaturale. Pis, on se rend compte que cette confusion s'inscrit parfaitement dans la tactique commerciale ou relationnelle, comme si le doute sémantique correspondait à une manipulation.

L'exemple que nous souhaitons aborder est celui de l'utilisation indifférente des termes audit et diagnostic dans les domaines de l'organisation et des systèmes d'information. Combien de fois avons-nous entendu « la situation est dramatique, je vais faire un audit / un diagnostic ». Audit est-il équivalent à diagnostic ?

Dans la mesure où nombre d'acteurs peinent à délimiter la frontière entre audit et diagnostic, et pour lever les doutes, nous proposons d'analyser le sens de chacun des termes, en mettant l'accent sur les différences en termes d'objectif et de moyens.

Tout d'abord le but recherché diffère :

- L'audit est un examen méthodique, normalisé et indépendant, qui vise à déterminer si les activités et résultats relatifs à un processus, un référentiel... satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs (constat d'un niveau de conformité). Ex : Audit comptable, qualité, informatique...
- Le diagnostic est un examen ponctuel qui vise à déterminer si l'affection ou le trouble dont une organisation, une entreprise, un processus... est atteint à partir d'un nombre plus ou moins élevé de renseignements obtenus au sujet de cette organisation, de cette entreprise, de ce processus. Ex. : Diagnostic d'organisation, de performance...

Ensuite, les moyens utilisés sont diamétralement opposés :

- L'audit est un outil, une source d'information pour une prise de décisions du management. L'audit se doit d'être objectif, indépendant et transparent. Il relève d'une approche systématique et cohérente et respecte un code déontologique (conformité à des dispositions préétablies ou référentiels). Les résultats obtenus sont souvent confidentiels.
- Le diagnostic est une méthode spécifique propre à celui qui le conduit. Son champ d'action est plus large que celui de l'audit et ne se fonde pas sur des référentiels spécifiques. Le diagnostic évalue un état et les conséquences des dysfonctionnements. Il met en évidence des points forts et des points faibles, tout en identifiant les solutions pour y remédier.

Au final, la complémentarité de l'audit et du diagnostic est évidente, et explique en partie la confusion et l'utilisation d'un terme pour l'autre :

- L'audit mesure un écart, afin d'évaluer l'efficacité d'un système. Il établit un constat et mesure les écarts entre ce que l'on fait (la réalité du terrain), ce que l'on a prévu de faire (le système cible) et ce qu'il faut faire (la référence).
- Le diagnostic, en partie sur la base des résultats d'un audit, propose d'identifier les solutions d'amélioration et/ou d'optimisation : en fonction des volontés affichées (que dois-je faire ?), à partir d'un environnement (qu'est-il possible de faire ?) et en fonction des ressources disponibles (quels sont mes moyens ?).

Lorsque nos clients (DG, DSI) nous sollicitent pour améliorer ou optimiser leurs systèmes d'information, nous commençons toujours par définir les termes d'audit et de diagnostic. Dès lors il devient clair que leur besoin correspond généralement à un diagnostic, que ce diagnostic ne requiert pas nécessairement un audit préalable. Enfin, le rappel des différents sens permet de mieux expliquer les moyens utilisés pour le diagnostic, ou l'audit.

Laissons à Nicole Notat le mot de la fin : « la tendance, chez nous, c'est... de faire l'économie du diagnostic et de monter en épingle la petite intuition géniale qui a surgi le matin même ».

VCM Conseil - 2009