

QuaRES,

pour la

Qualité

en Recherche

et en

Enseignement Supérieur

QuaRES

Association pour la Qualité  
en Recherche et en Enseignement Supérieur

[www.quares.fr](http://www.quares.fr)

# Pratique de l'audit interne

Un outil pour l'amélioration continue

# DÉFINITIONS



**L'audit** est un processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

**Critères d'audits** : Ensemble de politiques, procédures ou exigences (*utilisées comme références*)

**Preuves d'audits** : Enregistrements, énoncés de faits ou d'autres informations, pertinents pour les critères d'audit et vérifiables

*(selon la norme ISO 9000 version 2005)*

# ÉTAPES DE L'AUDIT



1. La planification : établissement du programme d'audit
2. Le déclenchement : l'avis d'audit
3. La préparation de l'audit
4. La réalisation de l'audit
5. Le suivi des actions correctives

## PLAN D'AUDIT : Questions préalables

### Objectif

Dans quel but réalise-t-on cet audit ?

### Champs (secteur) de l'audit ( étendue et limite)

Que dois-je auditer ? Qui ?

### Date(s) et lieu(x)

Quand ? Où ?

### Critères d'audit

Quels éléments vont servir de références pour établir un constat et identifier des écarts ?

### Rôles & responsabilités des membres de l'équipe d'audit

### Mise à disposition de ressources spécifiques

Transport ? Frais de mission ? etc.

- 1. Dresser la liste des documents pertinents pour l'audit considéré**
- 2. Se procurer ces documents et les exploiter (revue documentaire)**
- 3. Préparer un questionnaire ou une liste de vérification**
- 4. Établir sur cette base un plan d'audit**

# RÉUNION D'OUVERTURE



- 1. Se présenter, rappeler les objectifs et le contenu de l'audit, éventuellement la méthode**
- 2. Confirmer le plan d'audit**
- 3. Confirmer l'organisation de la réunion de clôture**
- 4. Préciser qu'un rapport d'audit sera rédigé et en indiquer les destinataires**



## SOURCES D'INFORMATION PENDANT L'AUDIT

### 1. Entretiens

2. **Observations** des activités, des conditions et de l'environnement de travail

### Supports écrits

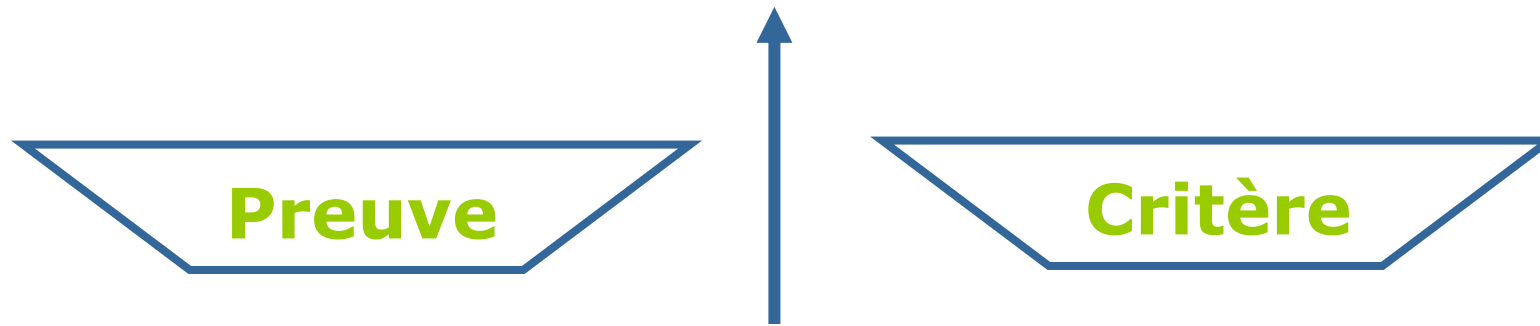
Demander des enregistrements, se référer aux documents >> **Prendre des notes !!**



Dans une journée d'audit, 80% du temps est consacré

- **A écouter**
- **A regarder**
  - 1. Les documents**
  - 2. Les enregistrements**
  - 3. Les personnes**





*Pour rédiger un écart, il faut*

- **Une preuve vérifiée**
- **Un critère d'audit**
- **Une évaluation** (la «pesée» de la preuve par rapport au critère)
- **Une conclusion** («correspond ou ne correspond pas»)
- + **Une évaluation du risque sur le produit, le système et/ou les clients**

# RÉUNION DE CLÔTURE



*Cette réunion permet de valider les constatations d'audit*

*Elle doit être planifiée et préparée*

- 1. Présentation des conclusions**  
(atteinte de l'objet de l'audit, points forts, points faibles)
- 2. Lecture de chaque écart** (sans avis)
- 3. Discussion et acceptation par l'audité**
- 4. Date prévue de remise du rapport**
- 5. Remerciements**

# LE BON AUDITEUR ...



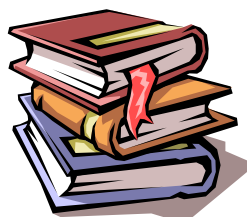
- 1. Prépare a fond son audit**
- 2. Ne met pas en cause les personnes**
- 3. Laisse le bénéfice du doute à l'audité**
- 4. Est neutre et bienveillant**
- 5. Reste ferme sur le programme convenu**
- 6. Ne critique pas le système** (et encore moins les personnes)
- 7. Sait écouter et comprendre**
- 8. Vérifie les faits** («montrez moi ...»)

Pour en savoir plus



*Un guide pour la réalisation des audits*

## La norme ISO 19011 : 2011



**Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental**



# CAS PRATIQUE

