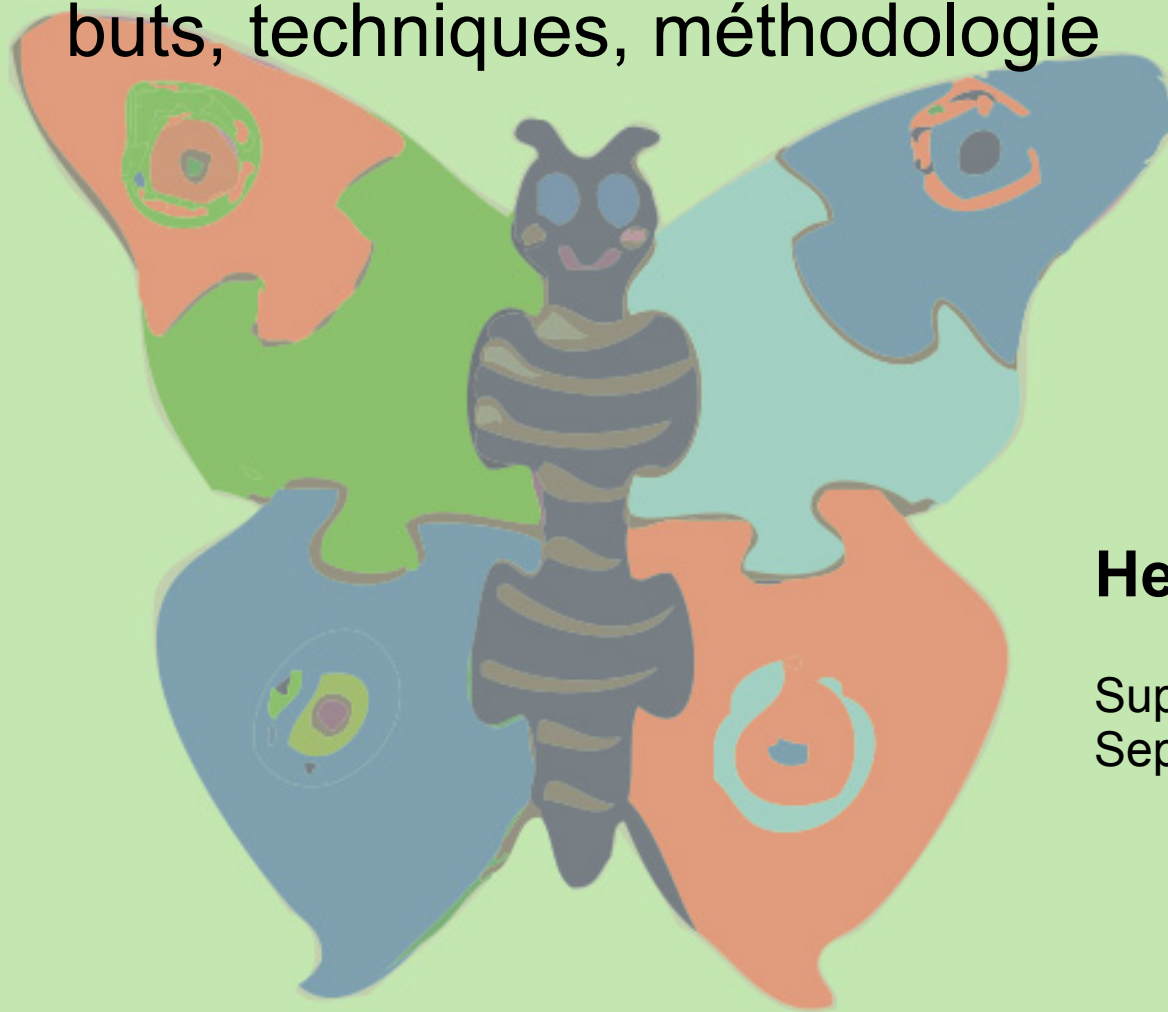


L'audit interne

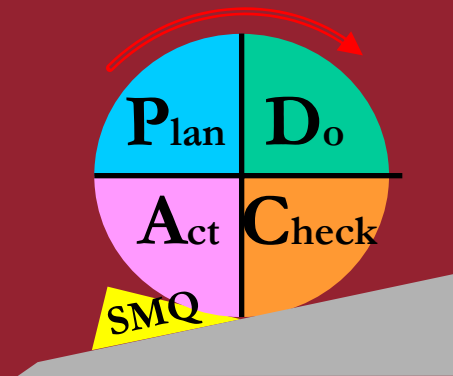
but, techniques, méthodologie



Heidi DESPINOY

Supagro/Montpellier
Septembre 2010

L'AUDIT INTERNE



but, techniques et méthodologie

Quelques 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

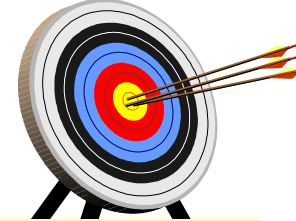
Critères d'audits : ensembles de politiques, procédures ou exigences *(utilisées comme références)*

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

(ISO 9000 : 2005)

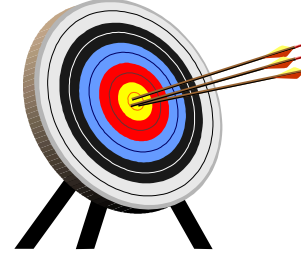
On distingue les audits première partie, seconde partie et tierce partie (les objectifs diffèrent mais les principes sont identiques)





Principales caractéristiques de l'audit :

- Une méthodologie très spécifique
- Un jugement reposant sur des critères objectifs
- Des preuves apportées pour chaque constat
- L'indépendance nécessaire de l'auditeur



Les différents types d'audit

Audit interne

Un outil d'auto évaluation et d'amélioration

Audit externe

Un regard extérieur pour l'amélioration

Contrôle pour un client ou exigence pour une certification

Objectifs généraux de l'audit interne :

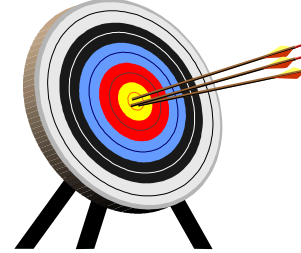
Dans chaque domaine audité il s'agit:

- De déterminer si les règles du système qualité sont correctement appliquées ?
- De recueillir des informations permettant de juger de l'efficacité des actions entreprises et de l'atteinte des objectifs qualité fixés.

Objectifs de l'audit interne:

En dehors de l'objectif général précité, l'audit interne a également pour but une optimisation des moyens humains, à ce titre, il doit permettre de :

- Rassurer, cultiver la confiance,
- Mieux communiquer,
- Responsabiliser les acteurs et démontrer que l'on s'intéresse à leur travail,
- Motiver les intervenants dans le système qualité.



Les étapes de l'audit :

- La planification : établissement du programme d'audit
- Le déclenchement : l'avis d'audit
- La préparation de l'audit
- Réalisation de l'audit
- Le suivi des actions correctives

1. DECLENCHEMENT

- Effectué par le RQ
 - A partir du programme d'audit
- Ou pour répondre à une situation spécifique
- Se matérialise par un avis d'audit pour informer l'auditeur choisi et le (ou les) responsable(s) du domaine audité

2. PREPARATION

PLAN D'AUDIT : Questions préalables

L'objectif : dans quel but réalise-t-on cet audit?

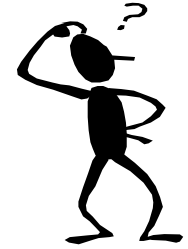
Le champs (secteur) de l'audit (étendue et limite) : que dois-je auditer? qui?

Les Dates et lieux: quand ? où ?

Les critères d'audit : quels éléments vont servir de référent pour établir un constat et identifier des écarts?

Les rôles et responsabilités des membres de l'équipe d'audit

La mise à disposition de ressources spécifiques:
transport, frais de mission, etc.



2. PREPARATION

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

REUNION D'OUVERTURE

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

LES SOURCES D 'INFORMATIONS DURANT L 'AUDIT :

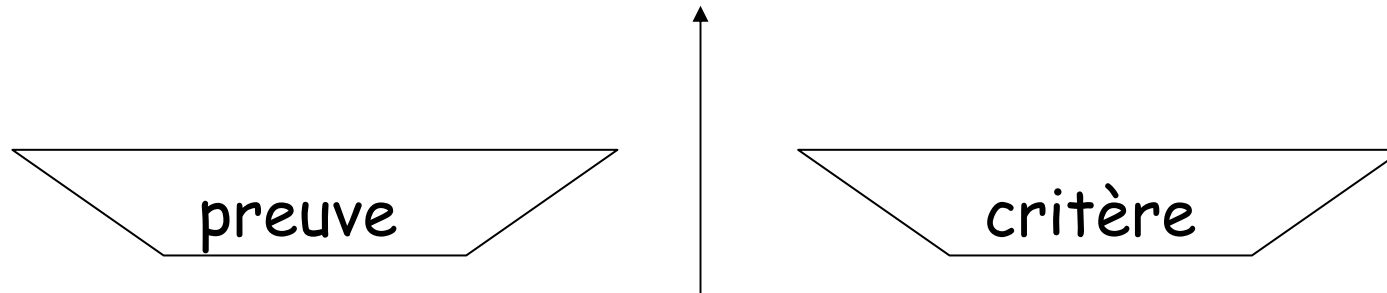
➤ **Entretiens**

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

Supports écrit : Demander des enregistrements, se référer aux documents Prendre des notes

-> prendre des notes

Rédaction des écarts



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 »)

REUNION DE CLOTURE

- Cette réunion permet de valider les constats d'audit
- Elle doit être planifiée et préparée

CAS PRATIQUE

Avis d'audit :

Vous devez effectuer jeudi 16 septembre de 9H à 12H un audit interne pour évaluer la maîtrise des analyses physico-chimiques dans notre laboratoire.

Critères d'audit : protocoles d'analyse

Préparation de l'audit :

- Étudier l'avis d'audit
- Se procurer les documents pertinents
- Préparer le questionnaire d'audit (déroulement de l'audit)
- >Établir le plan d'audit

Quel est l'objet de l'audit ?

- Objet : Audit de maîtrise des analyses physico-chimiques du laboratoire.

C'est à dire:

Vérifier si les dispositions prises pour effectuer les analyses sont mises en oeuvre (**application des protocoles**) et efficace (**le client reçoit des résultats d'analyse conformes**)

Documents pertinents :

Protocoles

Règlementations

Procédure de maîtrise documentaire (y compris externe)

Procédure de maîtrise des enregistrements

Fiche de poste (ou équivalents)

Dossiers techniques et métrologique des appareils

Personnes à rencontrer

- Responsable du laboratoire
- Laborantin(es)
- Responsable métrologique
- Responsable du personnel ?



Rédaction du plan
d'audit et diffusion

Préparation du questionnaire d'audit

Déroulement de l'audit

- **Assister à un contrôle**
- **Vérifier que les personnes effectuant le contrôle sont qualifiés (formation)**
- **Vérifier que les appareils utilisés sont conformes (étalonnage, vérification)**
- **Vérifier que les procédures prévues (instructions, modes opératoires) sont appliquées**
- **Vérifier les enregistrements (sont ils remplis, respect des critères d'acceptation sinon actions correctives)**
- **Vérifier si ces documents sont maîtrisés (selon la procédure de gestion documentaire)**

Conseils pour le déroulement des entretiens

Techniques d'audit

Dans une journée d'audit, 80% est consacré :

- o A écouter
- o A regarder
 - Les documents
 - Les enregistrements
 - Les personnes

Le BON AUDITEUR...

- prépare a fond son audit
- ne met pas en cause les personnes
- laisse le bénéfice du doute à l'audité
- est neutre et bienveillant
- reste ferme sur le programme convenu

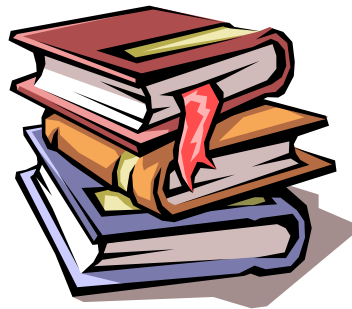
Le BON AUDITEUR...

- à la rencontre d'un problème, s'assure qu'il s'agit d'un vrai problème
- ne critique pas le système (et encore moins les personnes)
- sait écouter et comprendre
- vérifie les faits (« montrez moi... »)

Pour en savoir plus :

Un guide pour la réalisation des audits :

La norme ISO 19011



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