

# E 35

## Audit interne ISO 9001

### Objectif

#### 1 Domaine

#### 2 Normes

#### 3 Définitions

#### 4 Principes

4.1 Principes de management

4.2 Principes d'audit

4.3 Performance du SMQ

#### 5 Programme d'audit

5.1 Généralités

5.2 Objectifs

5.3 Responsabilités

5.4 Mise en place

5.5 Enregistrements

5.6 Revue du programme d'audit

#### 6 Réalisation d'audit

6.1 Généralités

6.2 Déclenchement

6.2.1 Objectifs, champ et critères

6.2.2 Situations et faisabilité

6.2.3 Premier contact

6.3 Revue des documents

6.4 Préparation de l'audit

6.5 Réalisation de l'audit

6.5.1 Ouverture

6.5.2 Preuves d'audit

6.5.3 Conclusions d'audit

6.6 Rapport d'audit

#### 7 Compétences auditeurs

7.1 Généralités

7.2 Qualités personnelles

7.3 Connaissances et aptitudes

7.4 Formation

7.5 Évaluation des auditeurs

### Annexes

**Objectif du module** : Réalisation de l'audit interne selon l'ISO 19 011 pour pouvoir :

- améliorer la capacité à satisfaire les parties prenantes
- vérifier la conformité des pratiques et l'efficacité des processus
- déterminer l'efficacité du système de management de la qualité ISO 9001

## 1 Domaine

Le mot audit vient du verbe latin "audire" = écouter.

**Audit** : examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et les résultats satisfont aux dispositions préétablies et sont aptes à atteindre les objectifs

En général les audits sont internes ou externes.

Les audits internes, dits aussi "de première partie", sont une exigence de la norme ISO 9001 (§ 8.2).

Les audits externes, client (ou fournisseur) et de certification, dits aussi de seconde et de tierce parties, n'entrent pas directement dans le périmètre de ce module.

L'audit interne est l'outil le plus répandu pour vérifier, évaluer et améliorer l'efficacité d'un système de management de la qualité (SMQ). Son objet n'est en aucun cas de trouver les points faibles du personnel. Il est entré dans la vie quotidienne de l'entreprise car il est indissociable du système de management de la qualité.

**Ce n'est qu'avec les yeux des autres que l'on peut bien voir ses défauts. Proverbe chinois**

Un audit interne est de type (cf. figure 1-1) :

- du système de management de la qualité
- d'un processus
- d'un produit (service, projet)



Figure 1-1. Types d'audits internes

**Processus** : activités qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie

Les résultats des audits internes sont un des éléments d'entrée de la revue de direction et permettent de trouver des opportunités d'amélioration du système de management de la qualité (SMQ) car

**Aucun système n'est parfait**

Comme le montre la figure 1-2, pour le processus auditer, la direction (via la revue de direction) est considérée comme client avec ses besoins et attentes, eux-mêmes liés aux

processus, produits et clients. En même temps la direction est souvent le commanditaire de l'audit (en anglais "audit client").

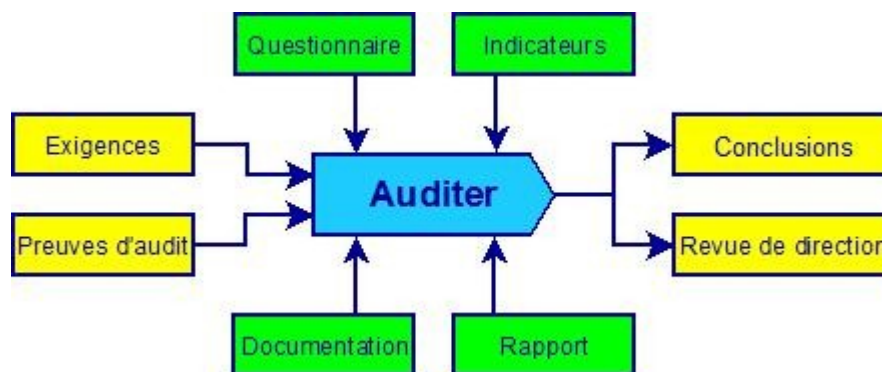


Figure 1-2. Le processus auditer

## 2 Normes

Les conseils que donne la norme ISO 19 011 se résument dans les domaines d'applications suivants :

- les principes de l'audit - article 4
- le programme d'audit - article 5
- la réalisation d'audit- article 6
- la compétence des auditeurs- article 7

Une bonne connaissance de la norme ISO 9001 est indispensable pour comprendre et suivre ce module.

Le présent module est basé sur les normes génériques et internationales suivantes :

- ISO 19 011 (2002) : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental
- ISO 9000 (2005) : Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire
- ISO 9001 (2008) : Systèmes de management de la qualité - Exigences
- ISO 9004 (2009) : Gestion des performances durables d'un organisme - Approche de management par la qualité

Toutes ces normes et beaucoup d'autres peuvent être commandées sur le site de l'[AFNOR](#) (Association française de normalisation) dans la rubrique boutique catalogue normes.

## 3 Définitions

**Le début de la sagesse c'est de désigner les choses par leur nom. Confucius**

Certains termes et définitions couramment utilisés :

**Audit** : celui qui est audité

**Auditeur** : celui qui est formé pour effectuer des audits

**Client** : celui qui reçoit un produit

**Compétence** : aptitudes, connaissances et expériences personnelles

**Constats d'audit** : tout écart des critères d'audit

**Critères d'audit** : tout ce qui est comparé aux preuves d'audit