

E 36

Audit interne ISO/TS 16 949

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/TS 16 949

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 des exigences de la spécification technique ISO/TS 16 949 (§ 8.2.2.1, § 8.2.2.2 et § 8.2.2.3).

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. 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").

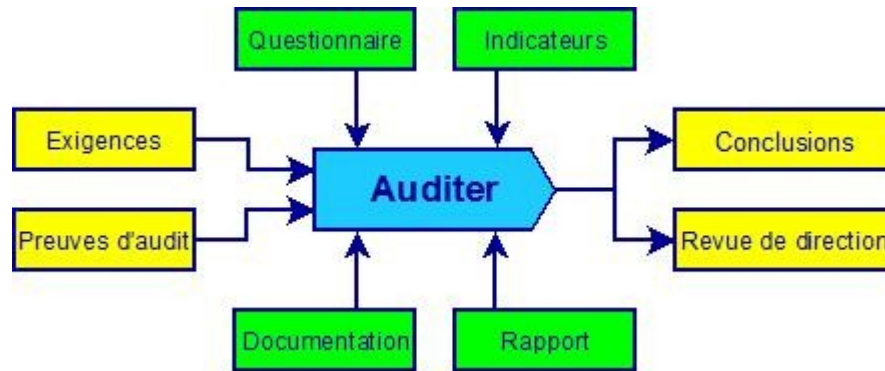


Figure 1-2. Le processus auditer

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 spécification technique ISO / TS 16 949 est indispensable pour comprendre et suivre ce module.

La spécification technique ISO/TS 16 949 reprend entièrement les 8 articles de la norme ISO 9001 : 2008 (encadrés dans le texte) et ajoute les exigences spécifiques pour l'industrie automobile (81 paragraphes, 49 notes et une annexe normative). Certaines de ces exigences :

- plan stratégique
- caractéristiques spéciales
- analyse des risques potentiels (AMDEC : Analyse des Modes de Défaillance, de leur Effets et de leur Criticité)
- plan de surveillance
- maîtrise laboratoire
- processus d'acceptation du produit (PHPP : Processus d'Homologation des Pièces de Production)

Le présent module est basé sur les référentiels génériques et internationaux suivants :

- ISO 19 011 (2002) : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental
- ISO 16 949 (2009) : Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001 : 2008 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile
- 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