E 39

Audit interne QSE

Objectif

1 Domaine

2 Normes

3 Définitions

4 Principes
- **4.1 Principes de management**
- **4.2 Principes d'audit**

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 des processus
- déterminer l'efficacité du système de management intégré QSE

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 des normes des systèmes de management qualité, sécurité et environnement (ISO 9001, § 8.2; OHSAS 18 001, § 4.5.4 et ISO 14 001, § 4.5.5).

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 intégré (SMI). 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 qualité, sécurité, environnement (QSE).

Efficacité : *capacité de réalisation des activités planifiées avec le minimum d'efforts*

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 QSE
- 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 QSE 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 et exigences diverses. En même temps la direction est souvent le commanditaire de l'audit (en anglais "audit client").

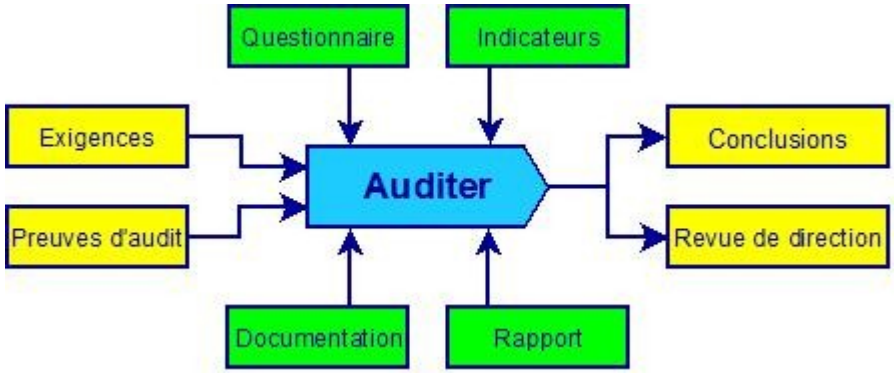


Figure 1-2. Le processus auditer

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 des normes QSE est indispensable pour comprendre et suivre ce module.

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

- ISO 9001 (2008) : Systèmes de management de la qualité. Exigences
- OHSAS 18 001 (2007) : Systèmes de management de la santé et de la sécurité aux travail - Exigences
- ISO 14 001 (2004) : Systèmes de management environnemental - Exigences et lignes directrices pour son utilisation
- ISO 19 011 (2002) : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental

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

La plupart des termes et définitions des normes QSE sont identiques. Une petite partie des termes a des définitions légèrement différentes.

Certains termes spécifiques qualité :

Client : *celui qui reçoit un produit*