

E 40v18

Audit interne ISO 22000 version 2018

Objectif

- 1 Domaine
- 2 Normes
- 3 Définitions
- 4 Principes
 - 4.1 Principes de management
 - 4.2 Principes d'audit
 - 4.3 Performance du SMSDA
- 5 Programme d'audit
 - 5.1 Généralités
 - 5.2 Objectifs
 - 5.3 Risques
 - 5.4 Etablissement
 - 5.5 Mise en place
 - 5.6 Surveillance
 - 5.7 Revue et amélioration
- 6 Réalisation d'un audit
 - 6.1 Généralités
 - 6.2 Déclenchement
 - 6.3 Préparation
 - 6.4 Activités d'audit
 - 6.5 Rapport d'audit
 - 6.6 Clôture de l'audit
 - 6.7 Suivi d'audit
- 7 Compétence et évaluation des auditeurs
 - 7.1 Généralités
 - 7.2 Compétence de l'auditeur
 - 7.3 Critères d'évaluation
 - 7.4 Méthodes d'évaluation
 - 7.5 Évaluation de l'auditeur
 - 7.6 Amélioration de la compétence

Annexes

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

- identifier des opportunités d'amélioration
- augmenter la satisfaction des parties intéressées
- évaluer la performance du SMSDA ISO 22000

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 22000 (§ 9.2).

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 sécurité des denrées alimentaires (SMSDA). Son objet n'est en aucun cas de trouver les points faibles du personnel. L'audit interne est entré dans la vie quotidienne de l'entreprise car il est devenu indissociable de :

- tout système de management
- la communication interne
- l'amélioration quotidienne
- la culture d'entreprise

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
- d'un processus
- d'un produit (service, projet)

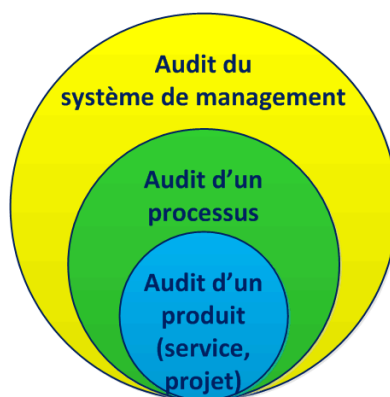


Figure 1-1. Types d'audits internes

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 saisir des opportunités d'amélioration du système de management SDA 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 le client de l'audit avec ses besoins et attentes, eux-mêmes liés aux processus, produits et clients.

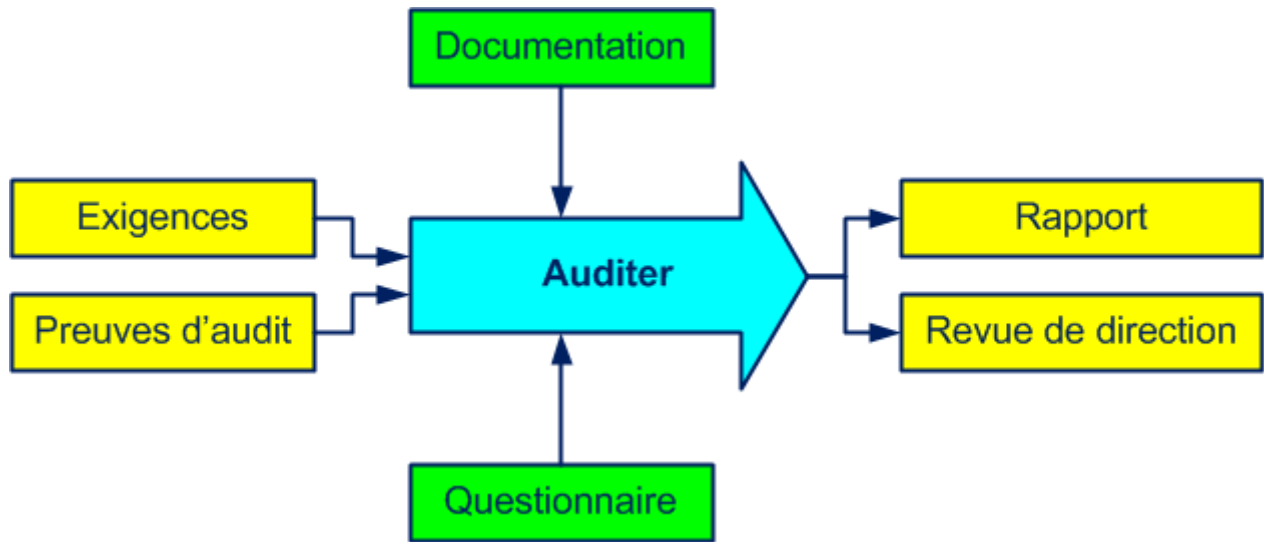


Figure 1-2. Le processus auditer

Dans les années 80 les audits internes étaient surtout documentaires – avez-vous écrit ce que vous faites ?

Plus tard, le début des années 2000, les audits internes étaient plutôt de conformité – ce que vous faites respecte-t-il les exigences de la norme ?

Maintenant les audits internes sont essentiellement d'efficacité – comment améliorez-vous votre performance ?

2 Normes

Les conseils que donne le document ISO 19011 se résument dans les domaines d'applications suivants :

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

Une bonne connaissance de la norme ISO 22000 est indispensable pour comprendre et suivre ce module.



Le présent module est basé sur les référentiels internationaux suivants :

- ISO 19011 (2018) : [Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management](#)
- ISO 9001 (2015) : [Systèmes de management de la qualité – Exigences](#)
- ISO 22000 (2018) : [Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires - Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire](#)

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

Plus de 28 000 normes (en anglais et autres langues) sont disponibles gratuitement sur le site [Public.Resource.Org](#).

3 Définitions

Le début de la sagesse c'est de désigner les choses par leur nom. Proverbe chinois

Quelques termes et définitions des systèmes de management et des audits :

Accident : événement non désiré causant la mort ou des dommages sur la santé et l'environnement

Action corrective : action pour éliminer les causes d'une non-conformité ou tout autre événement indésirable et empêcher leur réapparition

Amélioration continue : processus permanent permettant d'améliorer les performances globales de l'entreprise

Audité : celui qui est audité

Auditeur : celui qui est formé pour effectuer des audits

Client : celui qui reçoit un produit

Client de l'audit : celui qui demande un audit

Compétence : aptitudes, connaissances et expériences personnelles

Conformité : satisfaction d'une exigence spécifiée

Conclusions d'audit : résultat d'un audit

Constatation d'audit : tout écart des critères d'audit

Danger : situation pouvant conduire à un incident potentiel

Direction : groupe ou personnes chargées de la gestion au plus haut niveau de l'entreprise

Document (information documentée) : tout support permettant le traitement d'une information

Ecart : non-respect d'un seuil déterminé

Enregistrement : document fournissant des preuves tangibles des résultats obtenus

Entreprise : structure qui satisfait un besoin

Environnement de travail : ensemble des facteurs humains et physiques dans lesquels le travail est réalisé

Exigence : besoin ou attente implicite ou explicite

Fournisseur : celui qui procure un produit

Maîtriser : garantir la conformité aux critères spécifiés

Non-conformité : non-satisfaction d'une exigence spécifiée

Partie intéressée : personne, groupe ou organisation concernés par les impacts d'une entreprise

Partie prenante : personne, groupe ou organisation pouvant affecter ou être affectés par une entreprise

Problème : écart qu'il faut réduire pour obtenir un résultat

Produit (ou service) : tout résultat d'un processus ou d'une activité

Produit fini : tout résultat final d'un processus ou d'une activité

Procédure : ensemble d'actions à entreprendre pour effectuer un processus

Qualité : aptitude à satisfaire des exigences

Revue : examen d'un dossier, d'un produit, d'un processus afin de vérifier l'atteinte des objectifs fixés

Risque : vraisemblance d'apparition d'une menace ou d'une opportunité

Exemples de parties prenantes : investisseurs, clients, fournisseurs, employés, organisations sociales, politiques, publiques

Quelques termes et définitions spécifiques à la sécurité des denrées alimentaires :

Bonnes pratiques de fabrication : toutes les activités préventives qui sont nécessaires à la production d'aliments dans des conditions hygiéniques acceptables

CCP : Critical Control Point – voir point critique pour la maîtrise

Correction : toute action pour éliminer ou transformer un produit potentiellement dangereux

Danger alimentaire : effet néfaste potentiel sur la santé de nature biologique, chimique ou physique suite à la consommation d'un aliment

Denrée alimentaire : tout produit destiné à l'alimentation

HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point – analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise. Système pour la maîtrise des dangers qui menacent la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires

Hygiène des denrées alimentaires : moyens et conditions pour maîtriser les dangers et garantir la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires

Incident : événement non désiré pouvant conduire à une détérioration de la santé

Limite critique : critère pour déterminer si un CCP est maîtrisé

Mesure de maîtrise : activité pour prévenir, éliminer ou réduire un danger menaçant la sécurité et la salubrité de l'aliment ou le ramener à un niveau acceptable

Méthode HACCP : outil de raisonnement qui permet d'identifier, d'évaluer et de maîtriser les dangers liés à la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires

Point critique pour la maîtrise (CCP) : stade auquel une surveillance doit être exercée pour prévenir, éliminer ou réduire un danger menaçant la sécurité et la salubrité de l'aliment ou le ramener à un niveau acceptable

Programme prérequis (PRP) : ensemble de processus et conditions garantissant des produits finis sûrs pour le consommateur

Programme prérequis opérationnel (PRPo) : ensemble de processus et conditions indispensables garantissant la maîtrise de la probabilité de l'introduction, la contamination ou la prolifération des dangers liés à la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires

PRP : programme prérequis (en anglais - PreRequisite Program)

Rappel : mesure empêchant la consommation d'une denrée alimentaire dangereuse après distribution ou vente

Retrait : mesure empêchant la distribution ou la vente d'une denrée alimentaire dangereuse

Salubrité des aliments : assurance que les aliments lorsqu'ils sont consommés conformément à l'usage prévu, sont acceptables pour le consommateur

SDA : sécurité des denrées alimentaires

Sécurité des aliments : absence de dommage pour le consommateur lorsqu'un aliment est préparé et/ou consommé selon l'usage prévu

SMSDA : système de management de la sécurité des denrées alimentaires

Validation (alimentation) : établissement de preuves que le SMSDA est conforme et efficace

Vérification (alimentation) : examen de preuves que le SMSDA est conforme et efficace

Dans la terminologie des systèmes de management ne pas confondre :

- analyse des dangers et des risques
 - l'analyse des dangers est de la responsabilité des participants dans la chaîne alimentaire
 - l'analyse des risques est du domaine de la santé publique
- anomalie, défaut, défaillance, dysfonctionnement, gaspillage, non-conformité et rebut :
 - l'anomalie est une déviation par rapport à ce qui est attendu
 - le défaut est la non-satisfaction d'une exigence liée à une utilisation prévue
 - la défaillance c'est quand une fonction est devenue inapte
 - le dysfonctionnement est un fonctionnement dégradé qui peut entraîner une défaillance
 - le gaspillage c'est quand il y a des coûts ajoutés mais pas de valeur
 - la non-conformité est la non-satisfaction d'une exigence spécifiée en production
 - le rebut est un produit non conforme qui sera détruit

- audit, audité et auditeur
 - l'audit est un processus de vérification et d'amélioration du SMSDA
 - l'audité est celui qui est audité
 - l'auditeur est celui qui effectue l'audit
- auditer et inspecter
 - auditer c'est améliorer le SMSDA
 - inspecter c'est vérifier la conformité d'un processus ou produit
- client, fournisseur et sous-traitant
 - le client reçoit un produit
 - le fournisseur procure un produit
 - le sous-traitant procure un service ou un produit sur lequel est réalisé un travail spécifique
- danger et risque alimentaires
 - le danger est un effet néfaste potentiel provenant d'un aliment (aliment contaminé)
 - le risque est le niveau d'apparition et de la gravité du danger sur le consommateur (infection alimentaire : vomissement, diarrhée)
- écart et problème
 - l'écart est le non-respect d'un seuil
 - le problème est un écart qu'il faut réduire (pour obtenir un résultat)
- efficacité et efficience
 - l'efficacité est le niveau d'obtention des résultats escomptés
 - l'efficience est le rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées
- étalonnage et calibrage
 - l'étalonnage c'est la vérification d'une valeur lue par rapport à un étalon
 - le calibrage c'est le positionnement de repères
- indicateur et objectif
 - l'indicateur est l'information de la différence entre le résultat obtenu et l'objectif fixé
 - l'objectif est un engagement recherché
- informer et communiquer
 - informer c'est porter une information à la connaissance de quelqu'un
 - communiquer c'est transmettre un message, écouter la réaction et dialoguer
- maîtriser et optimiser
 - la maîtrise est le respect des objectifs
 - l'optimisation est la recherche des meilleurs résultats possibles
- micro-organisme (microbe) et contaminant
 - micro-organisme : organisme vivant de taille microscopique, dangereux et/ou utile (bactérie, virus, levure)
 - contaminant : substance introduite accidentellement ou délibérément dans l'aliment (résidu de produit de nettoyage, désinfectant, pesticide)
- procédure, processus, procédé, produit, activité et tâche :
 - la procédure est la description comment on devrait se conformer aux règles
 - le processus est comment on satisfait le client en utilisant le personnel pour atteindre les objectifs
 - le procédé est la façon d'exécuter une activité
 - le produit est le résultat d'un processus
 - l'activité est un ensemble de tâches
 - la tâche est une suite d'opérations élémentaires
- programme d'audit et plan d'audit
 - le programme d'audit est la planification annuelle des audits
 - le plan d'audit est le descriptif des activités d'un audit
- rappel et retrait

- le rappel est la mesure pour empêcher la consommation après distribution
- le retrait est la mesure pour empêcher la distribution
- revue et suivi
 - la revue est l'analyse de l'efficacité d'une activité
 - le suivi est la vérification de l'atteinte des résultats d'une action
- salubrité et sécurité
 - la salubrité c'est ce qui est acceptable pour le consommateur
 - la sécurité c'est l'absence de dommages pour le consommateur
- vérifier et valider
 - la vérification c'est examiner un processus pour prouver sa conformité
 - la validation c'est garantir qu'un processus sera conforme et efficace

Remarque 1 : chaque fois que vous utiliserez l'expression « opportunité d'amélioration » à la place de non-conformité, dysfonctionnement ou défaillance vous gagnerez un peu plus la confiance de l'audité



Remarque 2 : le mot anglais « control » a plusieurs sens. Il peut être traduit par maîtrise, autorité, commande, gestion, contrôle, surveillance, inspection. Pour éviter des malentendus notre préférence est pour maîtrise et inspection au détriment de contrôle.


Remarque 3 : le client peut être aussi l'utilisateur, le bénéficiaire, le déclencheur, le donneur d'ordres, le consommateur.

Remarque 4 : entre processus et procédé notre préférence est pour processus (en anglais « process »).

Remarque 5 : l'utilisation des définitions de l'ISO 19011 et de l'ISO 22000 est recommandée. Le plus important est de définir pour tous dans l'entreprise un vocabulaire commun et sans équivoques.

Remarque 6 : organisme est le terme utilisé dans l'ISO 22000 pour l'entité entre le fournisseur et le client (en anglais organization). Pour éviter la confusion avec organisme de certification et organisation (structure) notre préférence est pour le terme entreprise.

Remarque 7 : le document ISO 19011 version 2018 utilise conjointement les termes procédure, enregistrement et information documentée. Nous utilisons aussi les termes procédure () et enregistrement () en même temps que l'expression information documentée.

Pour d'autres définitions, termes, commentaires, explications et interprétations que vous ne trouvez pas dans ce module et [l'annexe 06](#) vous pouvez consulter : 

- [Plateforme de consultation en ligne](#) (OBP) de l'ISO
- [Electropedia](#) de l'IEC
- Bernard Froman, Christophe Gourdon, [Dictionnaire de la qualité](#), AFNOR, 2003
- ISO 9000 (2015) : Systèmes de management de la qualité – [Principes essentiels et vocabulaire](#)
- NF V01-002 (2008) : [Hygiène des aliments - Glossaire français anglais](#), AFNOR



Pour aller plus loin quelques livres sur les audits :

- 

• Michel Jonquière, [Manuel de l'audit des systèmes de management](#), AFNOR, 2006
- 

• Henri Mitonneau, [Réussir l'audit des processus](#), AFNOR, 2006
- 

• Christophe Villalonga, [L'audit qualité interne](#), Dunod, 2007
- 

• Solange Faucher et al, [Vade-mecum de l'auditeur QSEDD](#), AFNOR, 2009
- 

• Pierre Vandeville, [L'audit qualité, sécurité, environnement](#), AFNOR, 2009
- 

• David Hoyle, John Thompson, [ISO 9000 Auditor Questions](#), Transition Support, 2009 (Questions auditeurs ISO 9000)
- 

• Christophe Villalonga, [Le Guide du parfait auditeur interne](#), Lexitis, 2011
- 

• Claude Pinet, [L'audit de système de management](#), Lexitis, 2012
- 

• Yvon Mougin, [Les nouvelles pratiques de l'audit de management QSEP](#) (Qualité, Santé et sécurité, Environnement, Performance), AFNOR, 2013
- 

• Olivier Boutou, [De l'HACCP à l'ISO 22000](#), AFNOR, 2014
- 

• Lyes Oubadesselam et Amel Sayad, [La mise en place du système HACCP dans une entreprise agro-alimentaire](#), Editions universitaires européennes, 2014
- 

• Collectif, [Mise en place du smsda selon la norme iso 22000](#), 2015
- 

• Jacques Renard, [Théorie et pratique de l'audit interne](#), Eyrolles, 2016
- 

• Amal Mellouki, [Contribution au maintien de la certification ISO 22000](#), Editions universitaires européennes, 2017



- Michel Cattan, [Guide des processus](#), AFNOR, 2018



- Iness Karoui, [Hygiène et sécurité des aliments](#) : Les 5 M et la méthode HACCP, Editions universitaires européennes, 2018

Quand je pense à tous les livres qu'il me reste encore à lire, j'ai la certitude d'être encore heureux. Jules Renard

4 Principes

4.1 Principes de management

Les sept principes de management de la qualité (cf. figure 4-1) nous aiderons à obtenir des performances durables (cf. ISO 9001 : 2015, § 0.2).

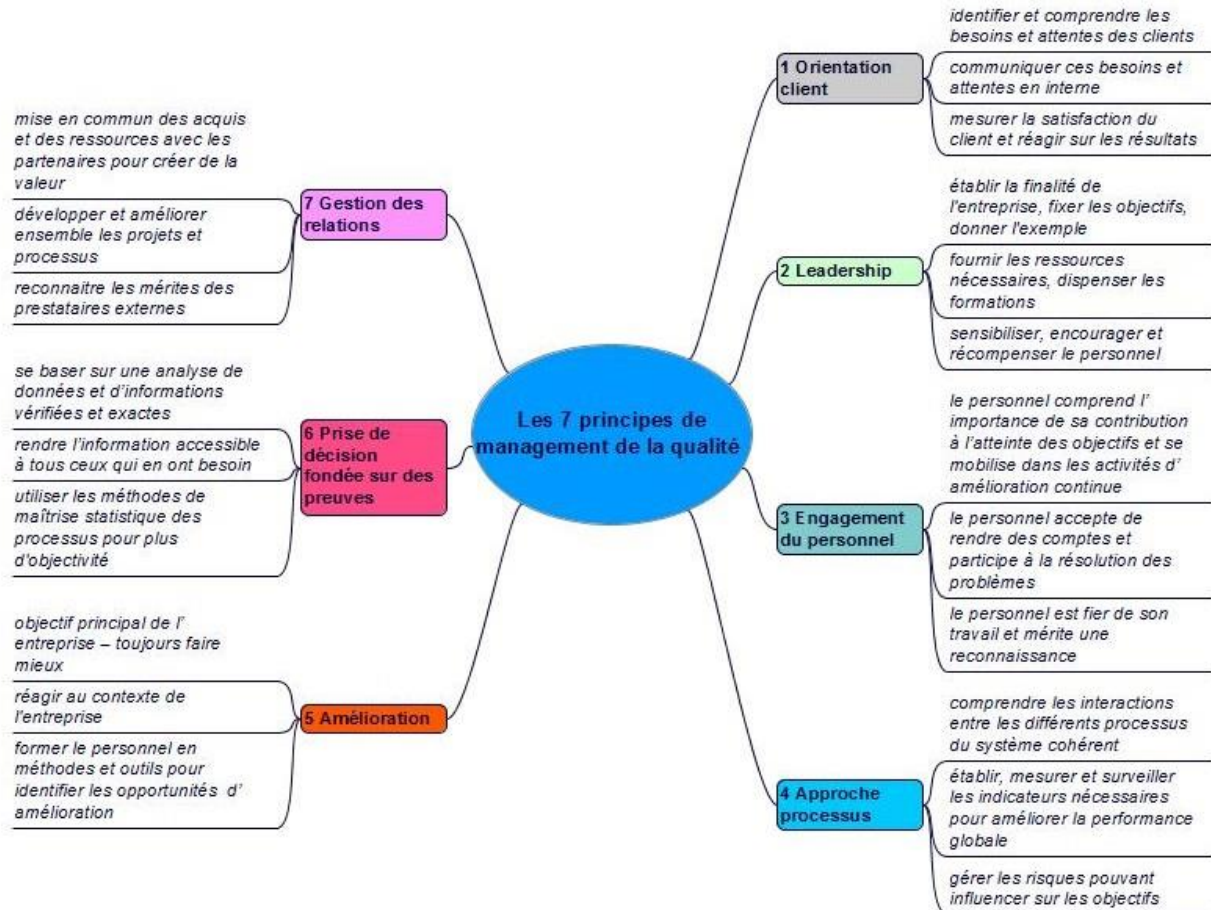


Figure 4-1. Les 7 principes de management de la qualité

4.2 Principes d'audit

Pour que l'audit soit un outil à valeur ajoutée il faut respecter certains principes.

Pour l'auditeur, cf. ISO 19011 4 :

- la déontologie, pour garantir :
 - l'honnêteté, l'éthique et la responsabilité
 - des activités entreprises avec la compétence nécessaire
- la présentation impartiale, pour assurer :
 - des conclusions d'audit réalistes et précises
 - des constatations et un rapport d'audit détaillés
- la conscience professionnelle, pour assumer :
 - l'importance de la tâche
 - la confiance accordée
- la confidentialité, pour traiter avec précaution les informations :
 - sensibles
 - confidentielles

- l'indépendance, pour :
 - conduire un audit impartial
 - rédiger des conclusions objectives
- l'approche fondée sur la preuve, pour obtenir des conclusions :
 - fiables, vérifiables et
 - reproductibles
- l'approche par les risques, pour atteindre les objectifs de l'audit en :
 - identifiant et diminuant les menaces
 - saisissant les opportunités

Mais aussi :

- le bon sens, c'est toujours le meilleur outil
- la curiosité, pour apprendre et réussir
- la bienveillance, pour aider l'audité à saisir des opportunités d'amélioration
- le langage abordable
- l'attitude positive, c'est valorisant pour l'audité

Pour l'audit :

- l'indépendance (l'auditeur et l'activité auditée n'ont pas de conflits d'intérêt), pour garantir :
 - l'objectivité des conclusions
 - le fondement des constatations sur des preuves tangibles
- l'approche factuelle, pour assurer :
 - des preuves d'audit vérifiables
 - des conclusions d'audit reproductibles

Pour l'audité :

- rester disponible
- ne pas essayer de cacher la vérité
- ne pas avoir peur de ses réponses
- accepter objectivement les non-conformités trouvées
- être conscient de participer à l'amélioration du SMSDA en étant :
 - bienveillant et
 - coopératif

Un auditeur ne peut auditer son service car :

Nul ne peut être à la fois juge et partie. Proverbe latin



Minute de détente. Cf. blague « [l'ingénieur et le berger](#) »

4.3 Performance du SMSDA

Pour un système de management de la sécurité des denrées alimentaires ce qui nous intéresse est le degré d'atteinte des objectifs ou autrement dit la performance. La performance d'un SMSDA est mesurée par son efficacité et surtout par son efficience (cf. figure 4-2).

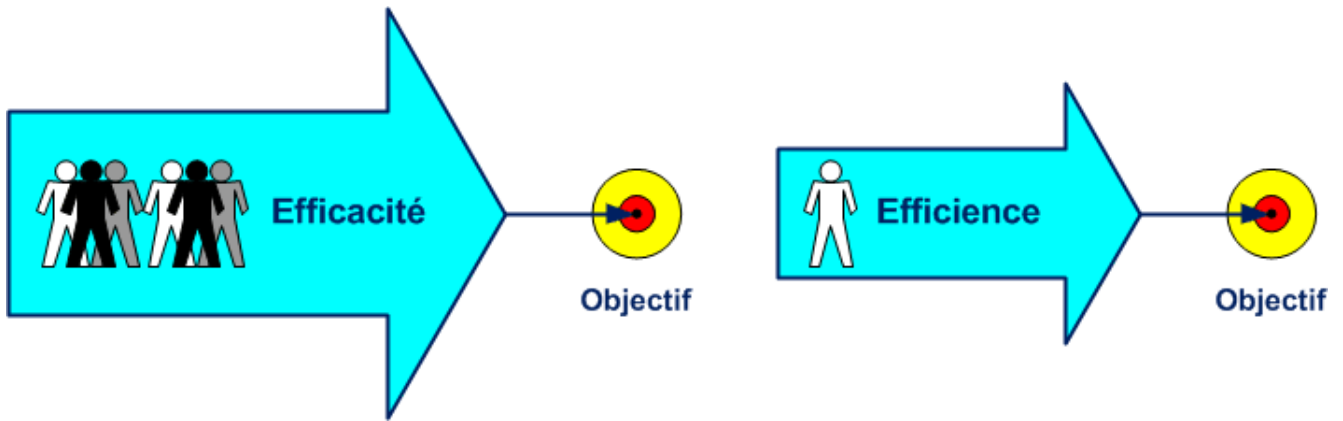


Figure 4-2. Performance d'un SMSDA

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

Efficience : rapport financier entre le résultat obtenu et les ressources utilisées



N.B. On peut être efficace parce que l'on a atteint son objectif, mais non efficace – on a utilisé trop de ressources, on a toléré et réalisé trop de gaspillages !