

1ère Partie : La technique d 'audit

1 - QU'EST-CE QUE L'AUDIT ?

2 - EN QUOI CONSISTE L'AUDIT ?

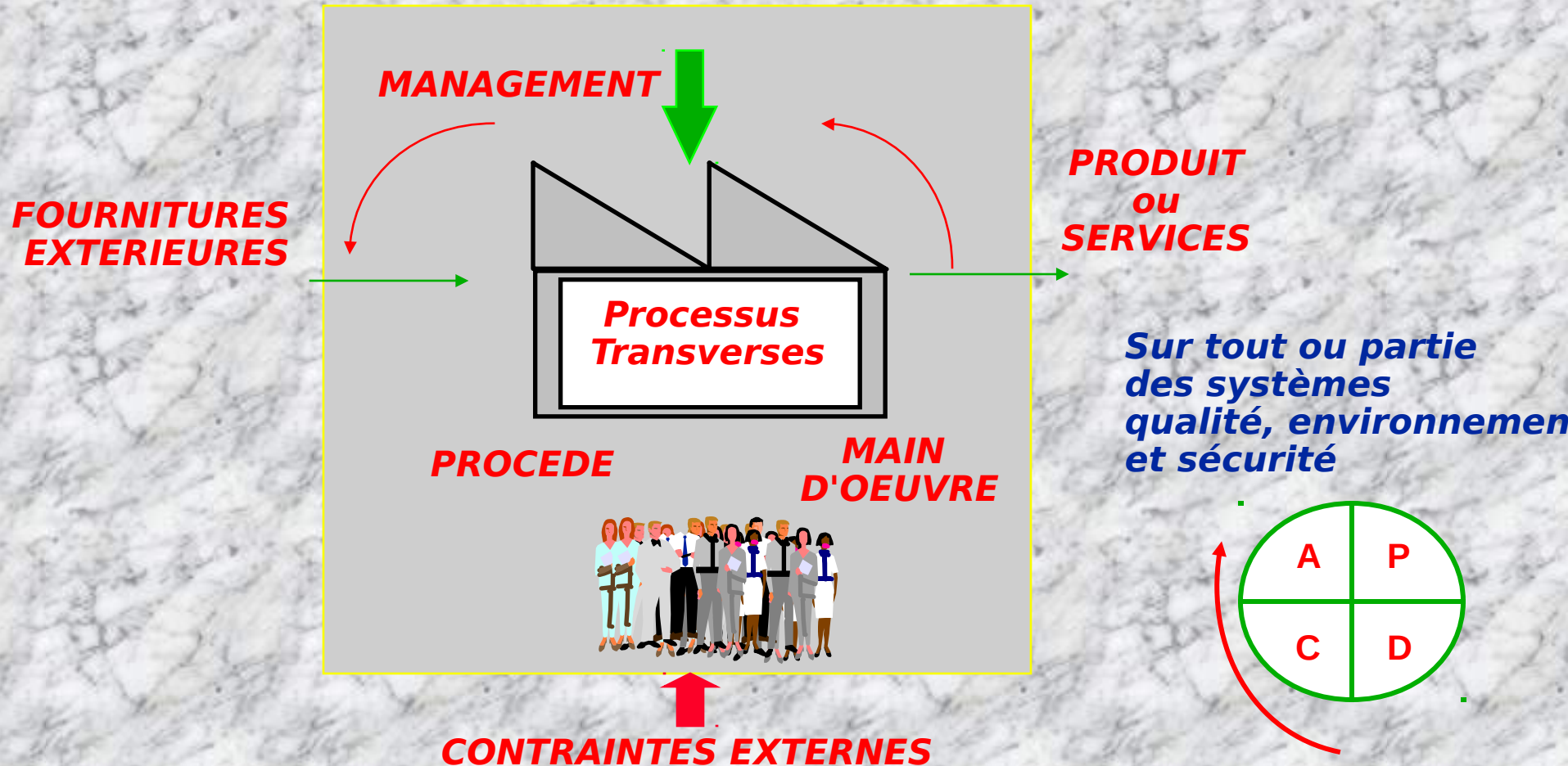
3 - QUI EST CONCERNE? QUI INTERVIENT ?

4 - COMMENT SE DEROULE UN AUDIT ?

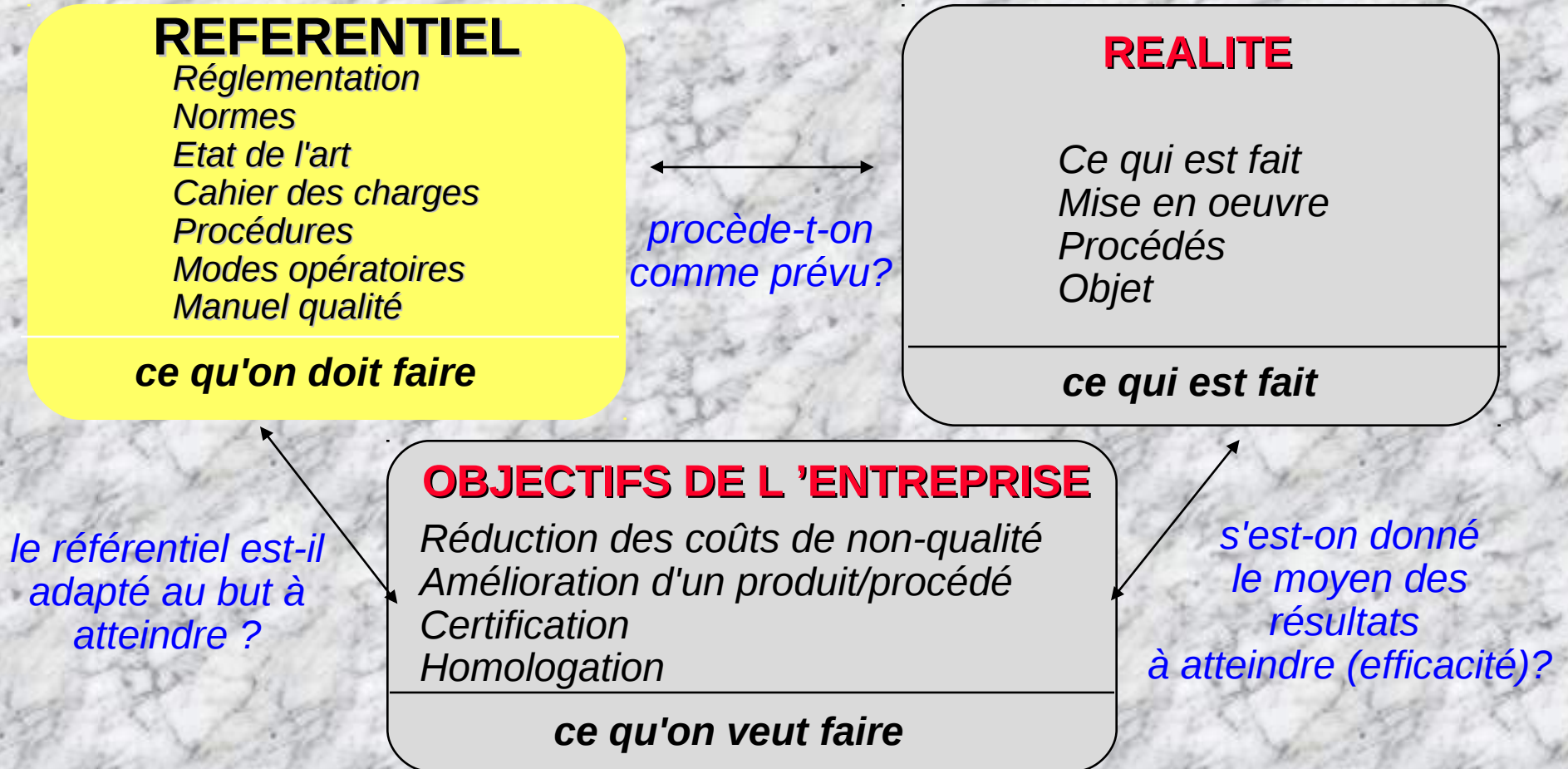
I.2/4 - EN QUOI CONSISTE L'AUDIT ?

- **PLACE DE L 'AUDIT DANS LE MANAGEMENT**
- **PRISE EN COMPTE DU REFERENTIEL DE L 'ENTREPRISE**
- **OBJECTIF DE L 'AUDIT**
- **REGLES POUR LES AUDITS**

I.2. 1/10 - Place de l'audit dans le management



I.2. 2/10 - Qu 'est-ce qu 'un référentiel ?



I.2. 3/10 - Quel référentiel pour l'entreprise ?

EXIGENCES REGLEMENTAIRES, CLIENTS, PARTIES INTERESSEES

Législation, (arrêtés, décrets, ...)

Normes ISO - 9000/14000/....., normes produits, ...

Ecoute Clients et parties intéressées (Documents d'interfaces avec l'extérieur, études marchés, cahier des charges, contrats, commandes,...)

DOCUMENTATION D'ORGANISATION ET OPERATIONNELLE

organisation, documents descriptifs du fonctionnement, systèmes qualité, environnemental, etc... documents opératoires, ...

I.2. 4/10 - Objectifs de l'audit ?

- CONSTATER UNE SITUATION
- VERIFIER L'ABSENCE DE DERIVE / SITUATION ANTERIEURE
- ANALYSER LES CAUSES D'UN PROBLEME
- EVALUER L'EFFICACITE D' ACTIONS CORRECTIVES

PREVENTIF

CORRECTIF

MESURE

mais, en aucun cas, pour FAIRE UN AUDIT de PLUS !...

I.2. 5/10 - Les REGLES de l'audit



LES NORMES INTERNATIONALES

L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE AUDITEE

y compris sa procédure d'audit mise en place

I.2. 6/10 - Intégration en audit ?

ISO 10011 - 1 : L'Audit

- 1 - DOMAINE D'APPLICATION
- 2 - REFERENCES NORMATIVES
- 3 - DEFINITIONS
- 4 - OBJECTIFS DES AUDITS ET RESPONSABILITES
- 5 - AUDIT
- 6 - ACHEVEMENT
- 7 - SUIVI D'ACTIONS CORRECTIVES

ISO 10011 - 2 : Qualification des Auditeurs

1. 2. 3. - DOMAINE D'APPLICATION, REFERENCES NORMATIVES - DEFINITIONS
- 4 - ENSEIGNEMENT
- 5 - FORMATION
- 6 - EXPERIENCE
- 7 - QUALITES PERSONNELLES
- 8 - APTITUDE AU MANAGEMENT
- 9 - ENTRETIEN DES COMPETENCES
- 10 - LANGUE
- 11 - CHOIX DU RESPONSABLE D'AUDIT

ISO 10011 - 3 : Gestion des programmes d'Audit

1. 2. 3. - DOMAINE D'APPLICATION, REFERENCES NORMATIVES - DEFINITIONS
- 4 - MANAGEMENT DES PROG. D'AUDITS
 - ↳ Organisation - normes - qualification - équipe d'audits
 - ↳ surveillance maintien performances des auditeurs
 - ↳ conditions de fonctionnement - audits conjoints
 - ↳ amélioration du programme d'audit
- 5 - CODE DE DEONTOLOGIE

Lignes directrices pour l'audit environnemental

- ISO 14010 - principes généraux
- ISO 14011 - Procédures d'Audit
- ISO 14012 - Critères de qualification pour les auditeurs environnementaux

- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 -
- 6 -
- 7 -

ISO 19011 :
Lignes directrices pour
l'audit des systèmes
de management de la qualité et
de management environnemental

Sortie définitive fin 2002

I.2. 7/10 - ISO 19011

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

1. 2. 3. - DOMAINE D'APPLICATION, REFERENCES NORMATIVES - DEFINITIONS

4 - Principes essentiels

5 - Management d'un programme d'audit

6 - Activités de l'audit

7 - Qualification des auditeurs de systèmes de management de la qualité et de management environnemental

I.2. 8/10 - Obligation d'une procédure d'audit

Exemple

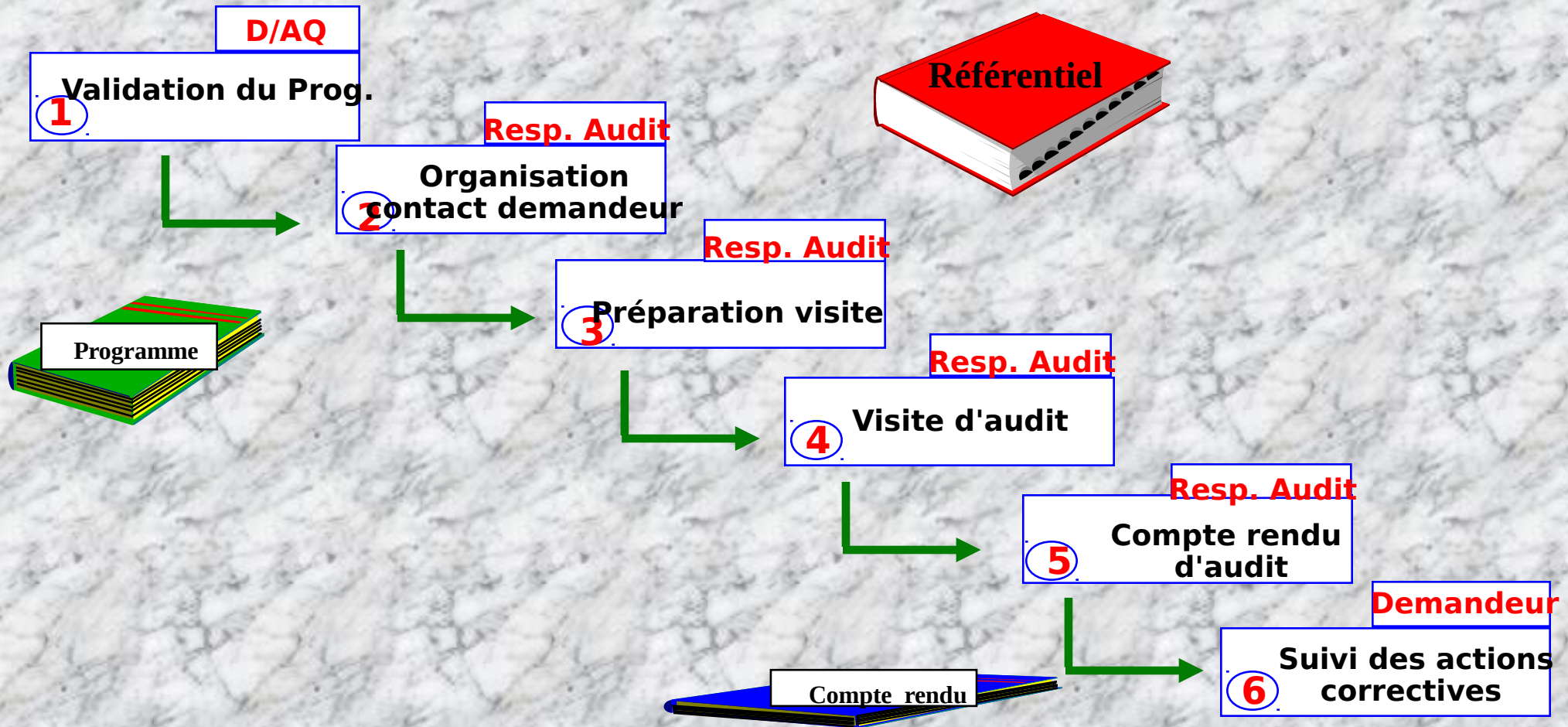
ORGANISATION DES AUDITS

- ↳ **Prise en compte des demandes**
- ↳ **établissement, validation, gestion du programme**
- ↳ **règles sur la fourniture des compte-rendus**
- ↳ **bilan et connexion au Plan d'actions Q.**

CONDUITE DES AUDITS

- **Particularités de l'entreprise**
- **Qualification des auditeurs**

I.2. 10/10 - Exemple procédure de conduite des audits



1ère Partie : La technique d 'audit

1 - QU'EST-CE QUE L'AUDIT ?

2 - EN QUOI CONSISTE L'AUDIT ?

3 - QUI EST CONCERNE? QUI INTERVIENT ?

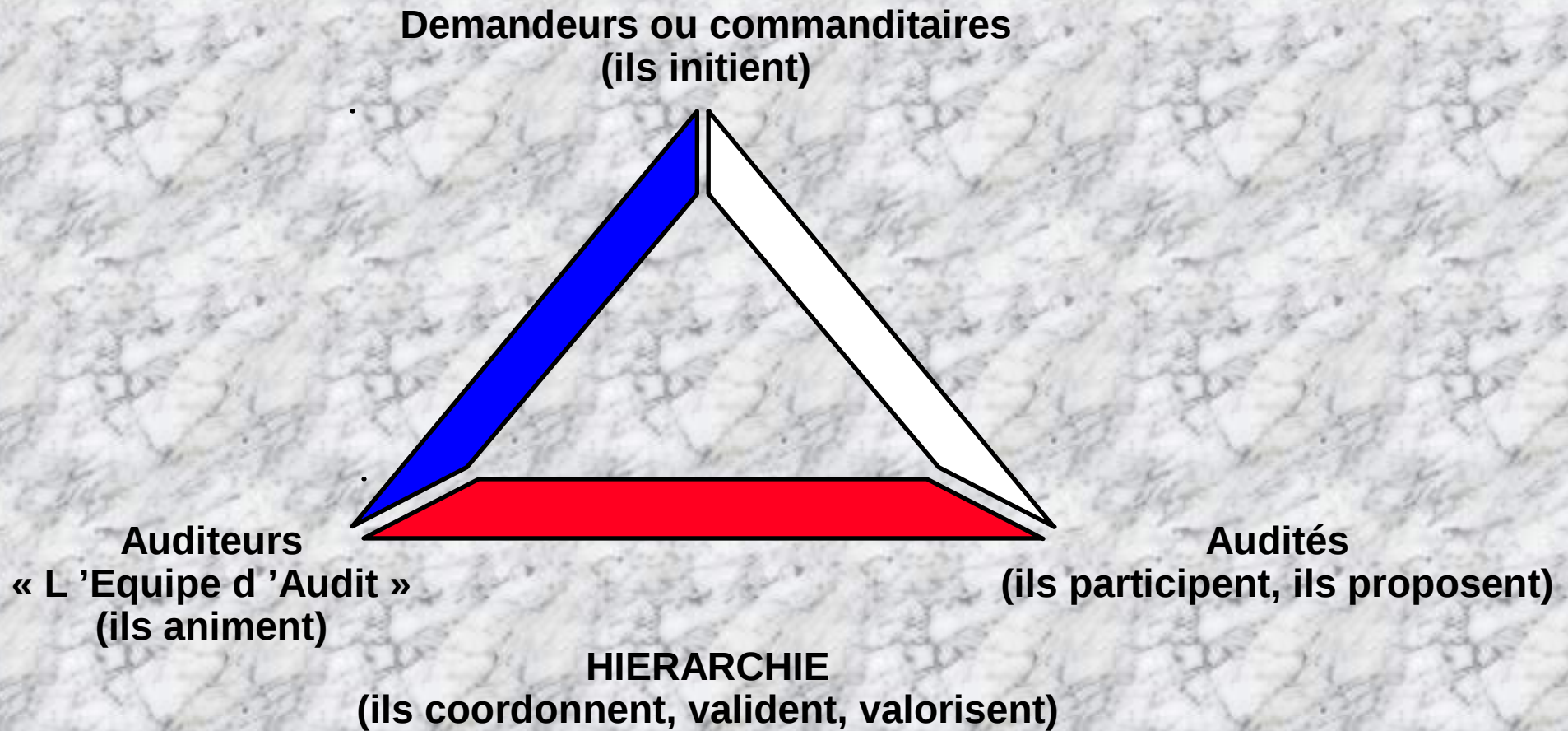
4 - COMMENT SE DEROULE UN AUDIT ?

I.3/4 - QUI EST CONCERNE ?

- **LES ACTEURS**
- **LES REGLES DU JEU**
- **L'AUDIT TIERCE PARTIE**
- **L'AUDIT CLIENT**
- **L'AUDIT INTERNE**
- **CHARTER DE L'AUDITEUR**



I.3. 1/5 - Les acteurs

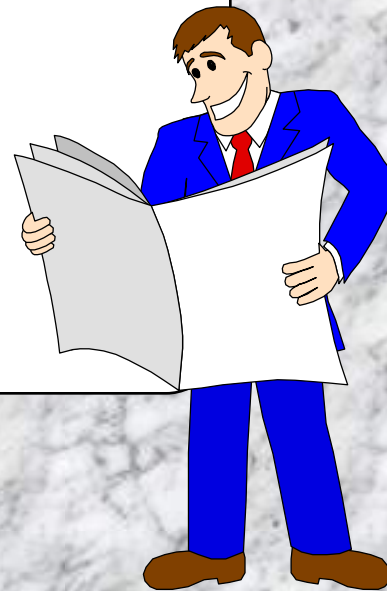


I.3. 2/5 - Les règles du jeu

A respecter par tous !

1. le savoir être

2. le savoir faire



I.3. 3/5 – Le savoir-être

*ECOUTE
NEUTRALITE
OBJECTIVITE
POSITIVISME
CONFIANCE
ADAPTATION
FORMATION
CONSEIL*

*DYNAMISME
ENTRAINEMENT
EVOLUTION
ENTHOUSIASME
ENCOURAGEMENT
HUMILITE
MODESTIE*

ISO 19011 -
Chap. 4 page 3

I.3. 4/5 – La déontologie de l'auditeur

CODE DE BONNE CONDUITE DE L'AUDITEUR

- ☺ *Correction, respect de l'interlocuteur*
- ☺ *Respect scrupuleux de la déontologie,*
- ☺ *Etre attentif autant à la forme qu'au fond,*
- ☺ *Etre rigoureux mais souple (points clés)*
- ☺ *Garder une attitude positive*
- ☺ *Montrer de l'empathie*
- ☺ *Etre attentif aux "diversions" (téléphone, secrétaire,...)*
- ☺ *Intervenir sous forme de questions appropriées*
- ☺ *S'appuyer sur l'accompagnant pour la prise de notes,*
- ☺ *Ne pas alimenter les conflits internes,*
- ☺ *Constater les écarts*
- ☺ *Observations fondées sur des preuves tangibles donc des constats de faits,
sinon accorder le bénéfice du doute*
- ☺ *Ecarts en rapport direct avec l'objectif et l'objet de l'audit*
- ☺ *Indiquer et localiser des difficultés liées à l'organisation et/ou aux moyens en vue du progrès*

ISO 19011 -
Chap7 pages 23 à 32

I.3. 5/5 – La déontologie de l'auditeur

CODE DE BONNE CONDUITE DE L'AUDITEUR

- ☹ *Présentation physique négligée*
- ☹ *Etre "flic" ou "prof",*
- ☹ *Faire comme chez soi*
- ☹ *Etre rigide (liste de questions-type,..)*
- ☹ *Vouloir absolument trouver un écart*
- ☹ *Montrer de la sympathie*
- ☹ *Accepter de " petits cadeaux ", de bons repas,...*
- ☹ *Occuper 50% (voire plus !) du temps de parole*
- ☹ *Garder le nez dans ses notes*
- ☹ *Ne pas assurer un climat propice à la communication*
- ☹ *Proposer des solutions*
- ☹ *Recueillir des opinions*
- ☹ *Interroger ou demander des éléments concernant des points qui sortent de l'objet de l'audit*
- ☹ *Mettre en cause des personnes*
- ☹ *Faire passer un examen*

ISO 19011 -
Chap7 pages 23 à 32

L'AUDIT:

ÉQUIPE GAGNANTE

