

UNIVERSITÉ ABOUBEKR BELKAID, TLEMCEM

FACULTÉ DE TECHNOLOGIE

DÉPARTEMENT DE GÉNIE-CIVIL

AUDIT DES SYSTEMES DE MANAGEMENT selon la norme ISO 19011 : 2018

ALLAL Mohammed Amine

« Les trois actions les plus importantes pendant un audit sont : entendre ce qui n'est pas dit, trouver les preuves qui n'existent pas et voir ce qui n'est pas visible. »

ALLAL M. Amine



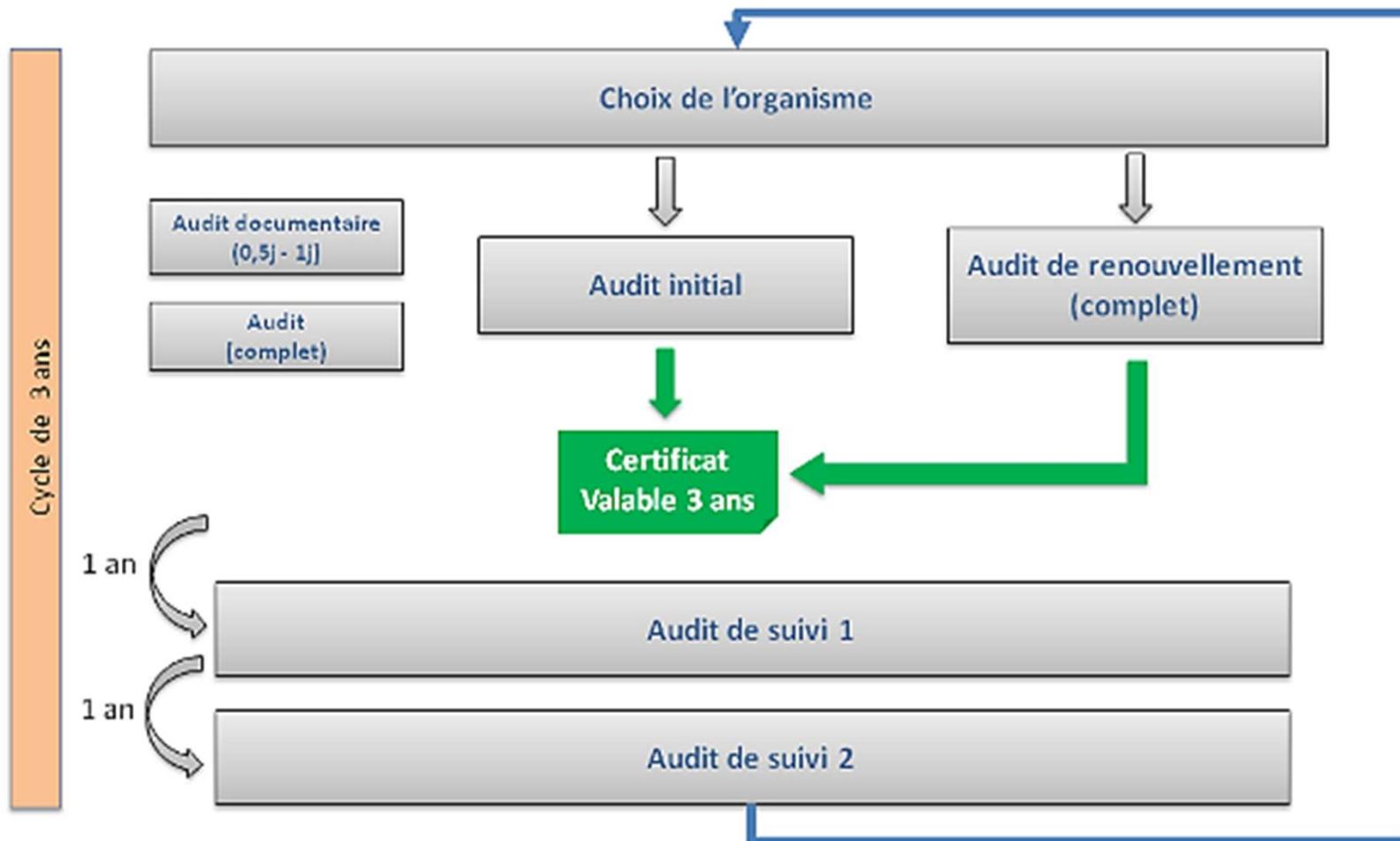
L'AUDIT, DE QUOI S'AGIT-IL ?

- C'est un processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits (iso 19011 : 2018).
- C'est un examen systématique et autonome en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies, si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs fixés.
- C'est un outil de management, de démarche de progrès, source d'information pour les actions d'amélioration des équipes de direction.

LES DIFFERENTS TYPES D'AUDIT

Types d'audits →	Audit interne (première partie)	Audit fournisseur (seconde partie)	Audit de certification (tierce partie)
Client	L'audité	Un client de l'audité	L'entreprise auditée
Référentiel	Manuel qualité et procédures, et tout autre document interne	Exigences décrites dans le contrat entre l'entreprise et son client	Norme de l'organisme certificateur
Champ et périmètre d'audit	Définis par l'entreprise	Définis par le client	Définis par l'entreprise
Auditeur	Qualifié par l'entreprise	Qualifié ou mandaté par le client	Qualifié et mandaté par l'organisme certificateur
Documents à disposition de l'auditeur	Manuel qualité, procédures, instructions si nécessaire	Manuel qualité, procédures, instructions si nécessaires	Manuel qualité, cartographie processus, procédures, instructions si nécessaires
Durée de l'audit	Courte et continue : 0,5 à 1 journée	Moyenne et continue : 1 à 5 journée	Moyenne et continue : 1 à 5 journée

FREQUENCE DE L'AUDIT CERTIFICATION



In <http://www.certification-iso-9001.fr/tout-sur-la-certification/le-processus-de-certification/>

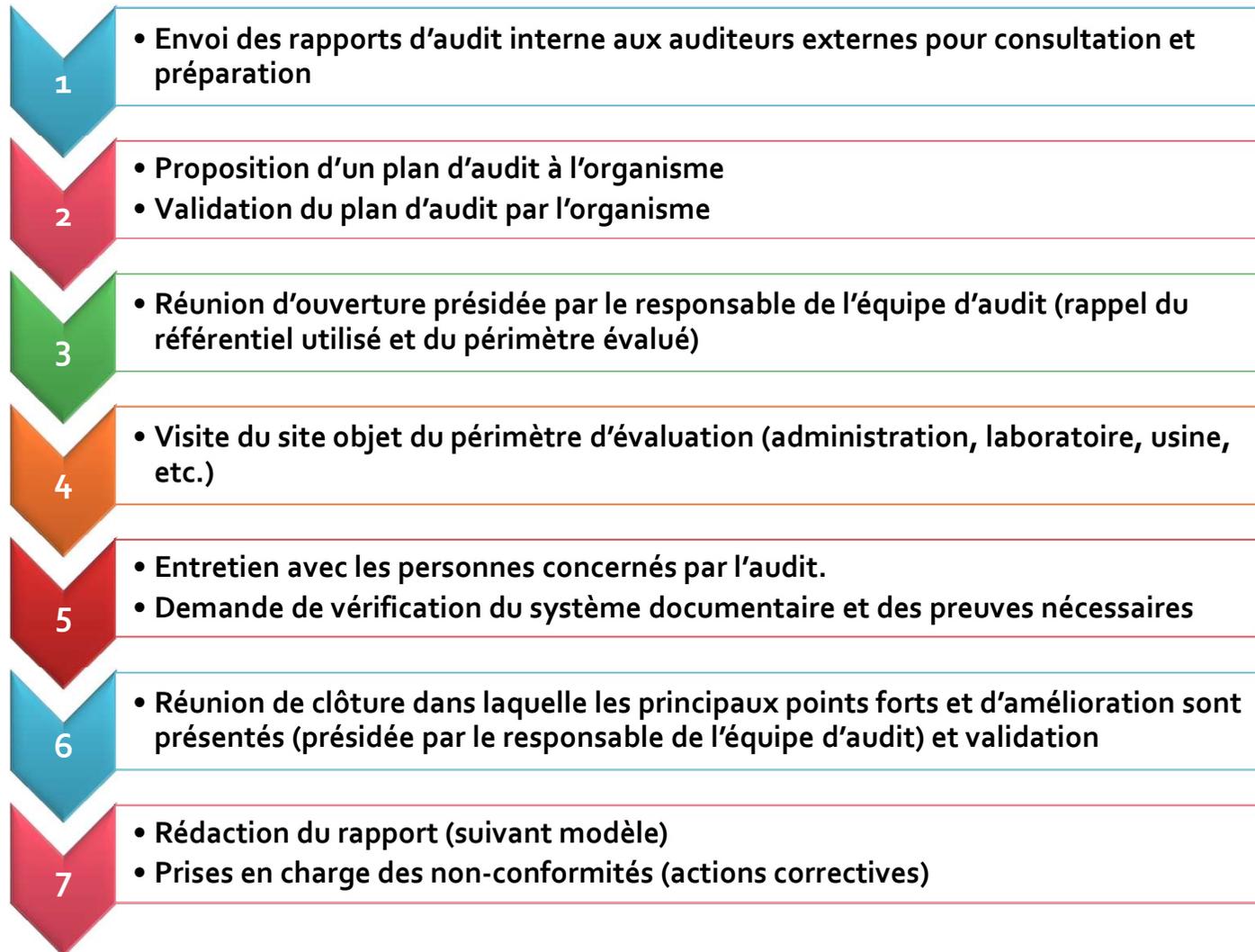
L'AUDIT, POURQUOI ?

- Vérifier la conformité des processus établis par rapport aux exigences des référentiels (normes, textes réglementaires, etc.) ;
- Vérifier que les dispositions organisationnelles (processus) et opérationnelles (procédures, instructions, etc.) sont établies, connues, comprises et appliquées ;
- Vérifier l'efficacité du processus audité, c'est-à-dire son aptitude à atteindre les objectifs ;
- Identifier des pistes d'amélioration (progrès) ;
- Conforter les bonnes pratiques observées pour encourager et faire progresser les équipes, et accroître la confiance mutuelle avec les parties intéressées.

LES PRINCIPES DE L'AUDIT (ISO 19011 : 2018)

- Déontologie
- Restitution impartiale
- Conscience professionnelle
- Confidentialité
- Indépendance
- Approche fondée sur la preuve
- Approche par les risques

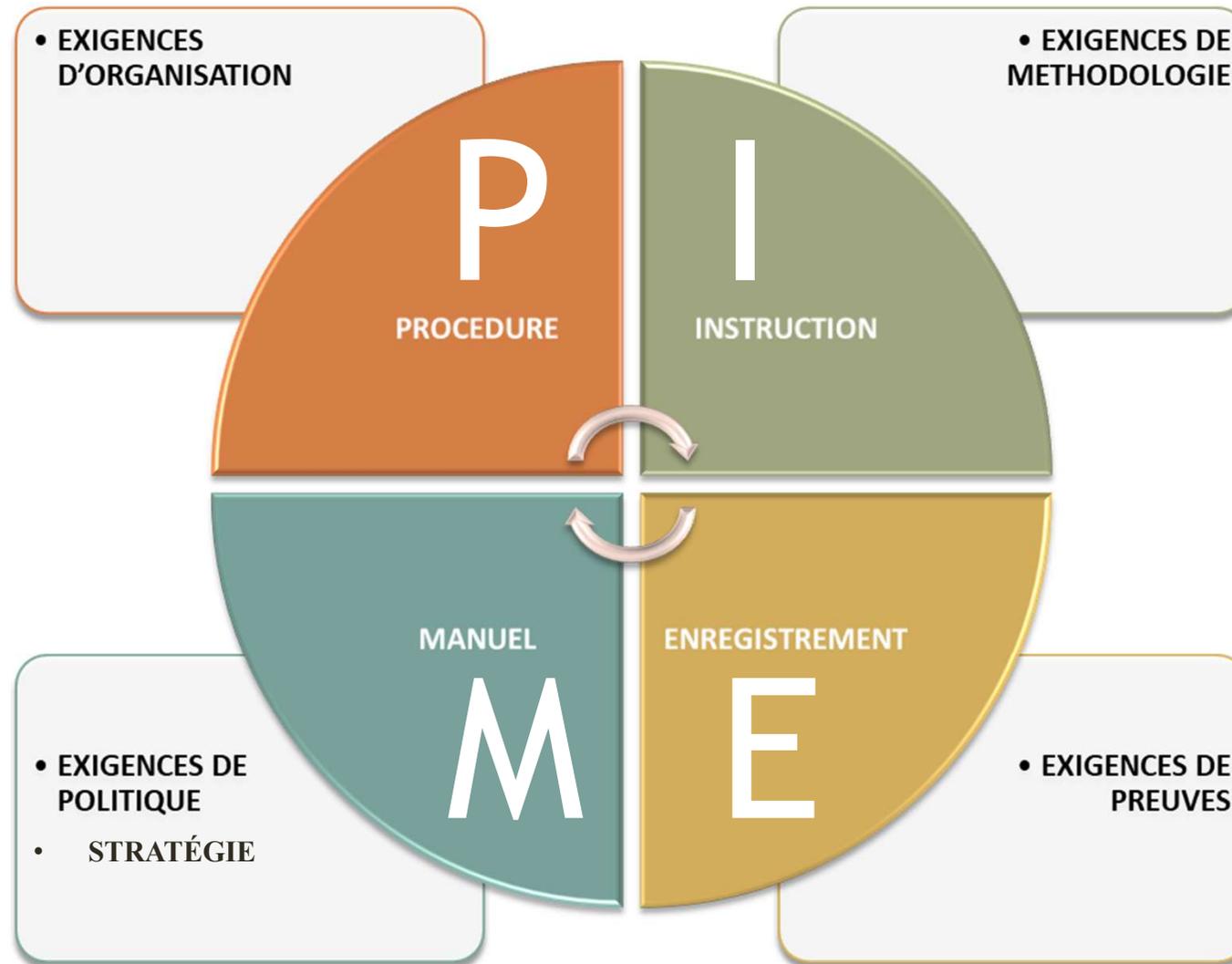
PROCEDURE DE L'AUDIT



L'AUDIT, COMMENT ? [1]



L'AUDIT, COMMENT ? [2]



LES 6 QUESTIONS DE L'AUDITEUR



ET LA SEPTIEME EST...

Pouvez-vous me montrer ?

STRUCTURE DU PLAN D'AUDIT

- Nom de l'organisme à auditer
- Type d'audit (interne ou externe)
- Dates de l'audit
- Référentiel d'audit (ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025, etc.)
- Périmètre et domaines à auditer
- Equipe d'audit (en précisant le responsable de l'équipe)
- Ordre du jour de la réunion d'ouverture
- Tableau 5 colonnes : Dates/Horaires, Exigences à auditer, Répartitions des auditeurs, Fonction(s) souhaitée(s) à l'audit, Personnes ressources désignées par l'organisme (sous la responsabilité du RMQ)
- Date et heure de la réunion de clôture

CONDUITE DE LA REUNION D'OUVERTURE

La réunion d'ouverture, présidée par le chef d'équipe, a pour objet :

- de confirmer l'accord de toutes les parties concernant le plan d'audit (et d'opérer les changements si nécessaires),
- de présenter l'équipe d'audit,
- de s'assurer que toutes les activités planifiées peuvent être réalisées (en terme de temps et de disponibilité des ressources humaines),
- de confirmer les dispositions relatives à la confidentialité et à la sûreté des informations,
- de confirmer que, pendant l'audit, l'organisme sera tenu informé de l'avancement de ce dernier,
- de confirmer la langue de travail pour l'audit,
- de confirmer la date et l'heure de la réunion de clôture.

De plus, l'équipe d'audit se chargera d'avoir à sa disposition un bureau de travail pour discuter, faire le point, et prendre les décisions nécessaires quand de besoin.

QUI EST CONCERNE ?

- Le commanditaire (organisme ou personne demandant un audit)
- L'audité
- L'auditeur (et l'organisme certificateur en cas d'audit tierce partie)
- Le responsable d'audit
- L'expert technique (éventuellement)



L'EQUIPE CHARGEE DE L'AUDIT

Constitution de l'équipe chargée de l'audit
(par l'organisme certificateur) et acceptation

Désignation d'un chef d'équipe

Lecture et analyse des rapport d'audit
interne, manuel qualité et procédures

Préparation du plan d'audit (par le chef
d'équipe)

Répartition des tâches au sein de l'équipe
d'audit (concertation)

Préparation des documents (canevas, etc.)
de travail pour l'audit tierce partie

QUALITES DE L'AUDITEUR

- Diplomate
- Impartial
- Communicatif
- Intègre
- Tenace
- Perspicace
- Esprit de décision
- Polyvalent
- Responsable et courageux



- Ouvert d'esprit
- Autonome
- Ouvert aux différences culturelles
- Empathie et respect
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Observateur
- Sens du travail en équipe

IL FAUT AVOIR DU REcul POUR AUDITER

- L'audit n'est pas une inspection, ni un contrôle qui aboutit à la sanction.
- L'audit nécessite un regard distancié par rapport à la gestion quotidienne, pour ne pas passer à côté de l'essentiel...
- L'audit porte en priorité sur les domaines définis par le référentiel, mais ne doit pas faire une « fixation » sur certains sous-processus en oubliant les processus majeurs de l'organisme.
- L'audit doit apporter des analyses globales, parce qu'il faut voir tout ce qu'il faut (vision systémique).
- L'audit nécessite une large mobilisation de tous les acteurs de l'organisme.

MAIS ATTENTION AUX RISQUES !

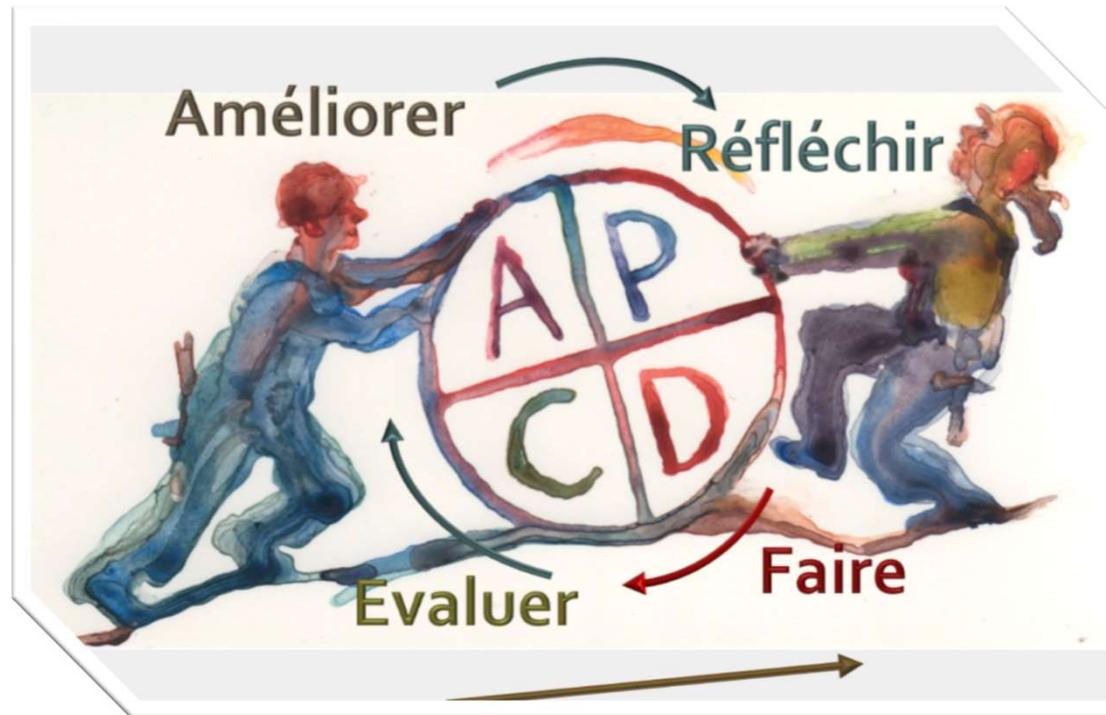
- Programme d'audit mal adapté, mal construit mais validé ; mauvaise définition du champ d'audit ;
- L'équipe d'auditeurs peu performante : pas de compétences pour réaliser l'audit de manière efficace ;
- La mise en œuvre : par exemple, inefficacité de la communication du programme d'audit ;
- Mauvaise préparation des auditeurs (pas de lecture du rapport d'audit interne et du manuel qualité, etc.) ;
- Personnes ressources peu disponibles et/ou mal préparées ;
- Preuves existent mais non disponibles ou insuffisantes ;
- Preuves existent, mais non mises à disposition des évaluateurs (supposées confidentielles).

RESUME



CONCLUSION

L'audit permet de passer de la défiance à la confiance.



L'audit permet de progresser et instaure une culture de l'amélioration continue.

« J'ai six honnêtes
serviteurs (ils m'ont appris
tout ce que je sais) ; ils
s'appellent quoi,
pourquoi, comment,
quand, ou et qui. »

Rudyard KIPLING
1865-1936

Contrôleur



MERCI DE
VOTRE
AIMABLE
ATTENTION