

# Note Méthodologique : Audit interne qualité

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

- Objectiver la performance du système de management et qualifier l'efficacité des processus.
- Répondre aux exigences clients, réglementaires et aux enjeux de maîtrise des risques.
- Fonder les décisions sur des preuves observables et des critères explicites (éviter les jugements intuitifs).
- Aligner stratégie, pratiques et résultats mesurés; transformer les écarts en apprentissages.
- Apprécier la maturité du pilotage et la robustesse des actions correctives.

## Objectifs de la mission

---

- Vérifier l'adéquation du système aux exigences et au contexte de risques.
- Confirmer l'efficacité des processus au regard d'objectifs mesurés.
- Documenter des preuves claires, datées et sourcées.
- Tracer des actions correctives/préventives avec délais, pilotes et indicateurs.
- Prioriser selon gravité, fréquence et impact (SST, qualité).
- Alimenter la revue de direction par des analyses consolidées et des tendances.

**Point clé :** Les constats reposent sur des preuves suffisantes, datées et reliées aux critères; viser la triangulation plutôt que l'exhaustivité (réf. ISO 19011).

---

## Périmètre / livrables attendus

---

- Portée: processus, sites, périodes et exigences; documentée dans un plan d'audit validé (réf. ISO 9001 §9.2; ISO 19011).
- Critères: référentiels, règles internes et exigences contractuelles.
- Preuves: informations vérifiables, datées et sourcées; échantillonnage indicatif 8–12 dossiers; triangulation observations/entretiens/documents.
- Programme d'audit glissant sur 12 mois couvrant les processus critiques.
- Rapport d'audit sous 10 jours ouvrés: portée, critères, synthèse forces/faiblesses, écarts classés et recommandations liées aux causes probables.
- Plan d'actions: responsables, échéances, indicateurs; jalons de revue à 30 et 90 jours.
- Classification et priorisation: gravité, fréquence, détectabilité; impact HSE/qualité.

## Démarche méthodologique (étapes)

---

## Étape 1 — Cadrage et programme d'audit

- Analyser contexte, processus clés, obligations et incidents; cartographier les risques.
- Définir portées/critères, matrice de criticité, calendrier et ressources.
- Sorties: programme glissant 12 mois; jalon de révision à 3 mois.

## Étape 2 — Préparation et plan d'échantillonnage

- Revue documentaire ciblée; définir objectifs, séquences, interlocuteurs et critères.
- Planifier visites, grilles d'observation et entretiens; échantillons représentatifs (ex. 10 dossiers).
- Sortie: plan d'audit structuré et traçable (réf. ISO 19011).

## Étape 3 — Réalisation sur site et collecte des preuves

- Réunion d'ouverture; entretiens multi-niveaux; parcours terrain; points intermédiaires.
- Trianguler observation/entretien/document; gérer biais de confirmation.
- Repères:  $\geq 60$  min/processus critique; échantillon 8–12 dossiers.

## Étape 4 — Analyse, constats et classification

- Synthétiser preuves; formuler constats vérifiables; relier aux causes probables.
- Classer selon gravité, fréquence, détectabilité; proposer délais et pilotes.
- Préparer restitution dans un délai cible de 10 jours ouvrés.

## Étape 5 — Restitution, plan d'actions et suivi

- Restituer des conclusions claires; valider responsabilités et échéances.
- Enregistrer décisions; planifier revues d'avancement à 30 et 90 jours.
- Gouvernance de suivi et traçabilité des arbitrages (réf. ISO 9001 amélioration, §9.3).

## Planning / durée / jalons

| Jalon                              | Durée / Échéance               | Détails                                    |
|------------------------------------|--------------------------------|--|
| Couverture des processus critiques | Cycle 12 mois                  | Programme d'audit glissant                 |
| Révision du programme              | À 3 mois                       | Ajustements selon événements/risques       |
| Collecte terrain                   | 60–90 min / processus critique | Échantillon 8–12 dossiers                  |
| Rapport d'audit                    | 10 jours ouvrés                | Publication et restitution                 |
| Clôture actions majeures           | 30 jours                       | Actions validées et mises en œuvre         |
| Vérification d'efficacité          | 90 jours                       | Mesure d'impact; réouverture si nécessaire |

## Rôles & responsabilités

### Client (Direction / Organisation)

- Valider le programme annuel et le plan d'audit.

- Désigner les rôles et garantir l'impartialité des auditeurs.
- Assurer la disponibilité des interlocuteurs et des documents/records.
- Arbitrer les priorités; acter décisions et ressources lors de la restitution.

### **Consultant / Équipe d'audit**

- Analyser le contexte et les risques; définir portées, critères et échantillonnage.
- Conduire entretiens et observations; trianguler et tracer les preuves en neutralité.
- Produire constats classés; publier le rapport sous 10 jours ouvrés.
- Formaliser le plan d'actions; proposer jalons de suivi à 30 et 90 jours.

### **Prérequis & données nécessaires (inputs)**

---

- Référentiels et critères applicables (ISO 9001 §9.2, ISO 19011, exigences contractuelles).
- Cartographie des processus et des risques; incidents récents.
- Objectifs/indicateurs pertinents; enregistrements et dossiers (échantillons planifiés).
- Disponibilité des interlocuteurs multi-niveaux; calendrier des visites.
- Compétence et impartialité des auditeurs; critères d'acceptation des preuves.
- Programme d'audit 12 mois et plan d'audit validé.
- Grilles d'observation et trames de constats.

### **Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)**

---

- Programme validé par la direction; révision à 3 mois selon événements/risques.
- Réunions d'ouverture et de clôture; restitution structurée sous 10 jours ouvrés.
- Triangulation des preuves; impartialité; relecture croisée des constats (ISO 19011).
- Classification des écarts: gravité, fréquence, détectabilité; priorisation par criticité HSE/qualité.
- Suivi des actions: jalons 30/90 jours; registre à jour; escalade et réouverture si inefficacité.
- Articulation avec la revue de direction (ISO 9001 §9.3) et mise à jour de la cartographie des risques.
- Capitaliser les enseignements dans le programme d'audit sur 12 mois.