

# Note Méthodologique : Auditeur interne qualité

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

L'audit interne qualité relie stratégie, maîtrise des risques et pratiques de terrain, avec des repères issus d'ISO 9001 (clause 9.2) et d'ISO 19011 (2018).

- Apporter des preuves d'efficacité et de conformité, utiles à la décision.
- Consolider la confiance dans les processus par une approche indépendante et factuelle.
- Couvrir en 12 mois les processus critiques avec un programme d'audit aligné risques.
- Structurer traçabilité, gouvernance et amélioration continue.

**Point clé :** Délai de rapport  $\leq$  10 jours ouvrés, actions prioritaires closes sous 60 jours, vérifications d'efficacité à 3 et 6 mois.

---

## Objectifs de la mission

---

- Vérifier la conformité aux exigences (dont ISO 9001, 9.2) et au programme planifié.
  - Évaluer l'efficacité des processus via indicateurs clés et faits observés.
  - Identifier causes racines et formaliser des actions correctives traçables.
  - Fournir un rapport clair, signé et partagé en  $\leq$  10 jours ouvrés.
  - Alimenter la revue de direction avec preuves, risques résiduels et tendances.
- 

## Périmètre / livrables attendus

---

- Périmètre: processus opérationnels, fonctions support (achats, RH, maintenance), maîtrise documentaire, exigences SST et environnement; fournisseurs critiques selon risque.
  - Plan d'audit partagé  $\geq$  5 jours ouvrés avant, objectifs/critères/échantillons définis.
  - Constats factuels, écarts classés (majeur/mineur) et opportunités d'amélioration.
  - Rapport d'audit équilibré (points forts/écarts), signé et diffusé  $\leq$  10 jours ouvrés.
  - Plan d'actions avec responsables/échéances; preuves d'efficacité à 3 et 6 mois.
- 

## Démarche méthodologique (étapes)

---

### Étape 1 – Cadrage & priorisation des risques

- Cartographier processus, exigences, incidents récents, changements, fournisseurs critiques.

- Prioriser selon criticité (fréquence, gravité, détectabilité); couvrir 100 % des processus critiques sur 12 mois.
- Livrable: programme d'audit aligné risques et périmètre validé.

## Étape 2 – Préparation documentaire & plan d'audit

- Revue procédures/enregistrements; guides d'entretien et grilles d'échantillonnage.
- Convocations et ordre du jour partagés  $\geq$  5 jours ouvrés; échantillon couvrant  $\geq$  2 périodes.
- Livrable: plan d'audit complet (objectifs, critères, méthodes, échantillons).

## Étape 3 – Entretiens & observation terrain

- Questionnement neutre, recueil de preuves datées/sourcées; vérification application réelle.
- Consigner points forts et écarts; respecter règles SST.
- Livrable: constats structurés et traçables.

## Étape 4 – Analyse des écarts & causes racines

- Classification (majeur/mineur), 5 pourquoi / arbre des causes; priorisation des risques.
- Définir actions correctives mesurables et responsables désignés.
- Livrable: plan d'actions avec indicateurs (récurrence cible  $<$  10 % à 6 mois).

## Étape 5 – Rapport d'audit & restitution

- Synthèse claire: objet, périmètre, critères, constats, écarts, recommandations.
- Restitution aux parties prenantes; signature/validation formelle.
- Livrable: rapport diffusé  $\leq$  10 jours ouvrés, plan d'actions daté.

## Étape 6 – Suivi d'efficacité & amélioration

- Tableau de bord: avancement, délais, efficacité à 3 et 6 mois.
- Rééchantillonnage ciblé; ajustements si résultats non atteints.
- Livrable: preuves d'efficacité, alimentation de la revue de direction (9.3).

## Planning / durée / jalons

Jalon	Délai repère	Livrable / objectif
Programme d'audit révisé	Trimestriel	Alignement sur risques, couverture 12 mois des processus critiques
Plan d'audit communiqué	J-5 ouvrés min.	Objectifs, critères, échantillons, ordre du jour partagé
Conduite de l'audit	J0 à Jn	Constats factuels et traçabilité des preuves
Rapport diffusé	$\leq$ J+10 ouvrés	Rapport signé + plan d'actions daté
Clôture actions prioritaires	$\leq$ J+60 jours	Actions closes, preuves disponibles
Vérifs d'efficacité	M+3 et M+6	Récurrence $<$ 10 % à 6 mois, ajustements si besoin

# Rôles & responsabilités

---

## Client (direction, pilotes de processus)

- Fournir cartographie, procédures, enregistrements, indicateurs et disponibilités.
- Valider périmètre/plan d'audit, participer aux entretiens et restitutions.
- Signer le rapport, affecter responsables/échéances, fournir preuves d'efficacité.
- Piloter le suivi en comité et en revue de direction (clause 9.3).

## Consultant / Auditeur interne

- Appuyer la priorisation des risques et la structuration du programme/plan.
  - Conduire entretiens et observations, assurer traçabilité et neutralité (ISO 19011).
  - Faciliter l'analyse des causes, prioriser les écarts, proposer des recommandations.
  - Rédiger et diffuser le rapport dans les délais; mettre en place tableau de bord de suivi.
- 

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

---

- Cartographie des processus et exigences applicables (internes/contractuelles/normatives).
  - Historique d'incidents, changements d'organisation, liste des fournisseurs critiques.
  - Procédures, enregistrements, indicateurs, matrices de compétences.
  - Guides d'entretien, grilles d'échantillonnage; accès aux sites et témoins.
  - Plans/échanciers (ex. maintenance, achats), preuves de traçabilité.
  - Données de suivi d'actions antérieures et éléments de revue de direction.
- 

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

---

- Programme annuel aligné risques, révision trimestrielle; couverture 100 % des processus critiques/12 mois.
  - Indépendance/rotation des auditeurs; déclaration et traitement des conflits d'intérêts.
  - Validation formelle des rapports (signature) et traçabilité des preuves.
  - Tableau de bord: délai rapport  $\leq 10$  j, clôture actions  $\leq 60$  j, récurrence  $< 10$  % à 6 mois.
  - Comités de suivi (ex. achats pour fournisseurs) et revue de direction (9.3) pour arbitrages.
  - Équilibre points forts/écarts (ex. 3/1) pour favoriser l'adhésion sans masquer les priorités.
-