



28, rue de Liège - 75008 PARIS

tél. : 01 44 90 88 80

fax : 01 44 90 00 57

PROCEDURE E21 :

RECOMMANDATIONS POUR L'EXECUTION D'AUDITS INTERNES

Rév. 0 – Avril 2010

Rédaction (L.-J. HOLLEBECQ)	: 10/2009
Vérification (G.T. Qualité)	: 04/2010
Approbation (Comités particuliers)	: 04/2010
Mise en application	: 01/05/2010

SOMMAIRE

1 -	OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	2
2 -	PRINCIPES DE L'AUDIT	2
3 -	CHAMP DE L'AUDIT INTERNE DEMANDE PAR L' AFCAB	2
4 -	CHOIX DE L'AUDITEUR	2
5 -	PLANIFICATION DE L'AUDIT	2
6 -	REALISATION DE L'AUDIT	3
7 -	RAPPORT D'AUDIT	3
8 -	SUITES DE L'AUDIT	3

HISTORIQUE

Rév. 0 - Avril 2010 : Edition originale

1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

La présente procédure a pour objet de fournir des recommandations pour l'exécution d'audits internes particulièrement utilisables pour les très petites structures.

Note : Cette procédure ne contient que des recommandations. Les prescriptions applicables dans tous les cas sont celles des Règles de certification.

2 - PRINCIPES DE L'AUDIT

L'audit a pour intérêt de détecter de façon organisée les écarts et anomalies qui peuvent exister dans une entreprise ou une organisation.

L'audit vérifie :

1. Les documents qualité de l'entreprise par rapport aux Règles de certification et par rapport à ce que le client est raisonnablement en droit d'attendre des produits ou services fournis par l'entreprise,
2. Les pratiques de l'entreprise par rapport à ses documents qualité.

L'audit se base sur la vérification de documents ou de faits tangibles, représentatifs de la vie quotidienne de l'entreprise.

L'audit et le plan d'actions font l'objet d'un compte-rendu qui peut être très court, mais qui est écrit.

A l'issue de l'audit, un plan d'actions est décidé pour corriger les anomalies et éviter qu'elles ne se reproduisent.

Enfin, on vérifie que les actions engagées ont donné les résultats escomptés.

3 - CHAMP DE L'AUDIT INTERNE DEMANDE PAR L' AFCAB

Les audits internes sont destinés à vérifier si l'organisation de l'entreprise est bien conforme aux Règles de certification éditées par l' AFCAB.

Note : Les audits peuvent être généraux (balayage de l'ensemble des spécifications des Règles de certification), ou ciblés (examen approfondi d'un point particulier des Règles de certification, par exemple le contrôle du soudage ou la gestion des équipements de contrôle).

4 - CHOIX DE L'AUDITEUR

L'auditeur doit être choisi en fonction des critères suivants :

- /// Il doit connaître les Règles de certification applicables,
- /// Il ne doit pas auditer son propre travail.

L'audit peut être effectué par le directeur de l'établissement ou quelqu'un délégué par lui. L'entreprise peut également faire appel à un auditeur extérieur (par exemple un auditeur issu du groupe auquel appartient l'entreprise ou de l'association professionnelle à laquelle elle appartient). En tant que commanditaire de l'audit, elle doit alors préciser dans sa demande quel est le champ de l'audit.

5 - PLANIFICATION DE L'AUDIT

La fréquence minimale des audits doit être prévue dans les documents qualité du producteur. L'organisation des audits doit permettre de couvrir l'ensemble des activités de l'entreprise au fur et à mesure du temps.

Note : La fréquence minimale d'audit est définie dans les Règles de certification.

L'audit doit être planifié afin de s'assurer que toutes les personnes et tous les moyens nécessaires sont disponibles au moment de l'audit.

Il est recommandé de mettre les documents qualité de l'entreprise à disposition de l'auditeur quelques temps avant l'audit.

Dans une très petite structure, la planification peut être réduite. Il convient cependant que le thème, le moment et la durée de l'audit soient convenus à l'avance. La durée des audits thématiques peut être très courte (1 ou 2 heures).

6 - REALISATION DE L'AUDIT

6.1 - Démarrage de l'audit

Lorsque l'auditeur ne connaît pas les audités, une courte réunion de présentation des personnes et de confirmation du champ et de l'organisation de l'audit est utile.

6.2 - Exécution de l'audit

Les audits comprennent deux étapes :

1. Vérifier que les documents qualité de l'entreprise permettent de satisfaire les spécifications des Règles de certification,
2. Vérifier que ce qui est prévu dans les documents qualité de l'entreprise est bien appliqué.

La vérification de la conformité des documents qualité peut être préparée par l'auditeur avant l'audit.

La vérification de l'application sur site des documents qualité peut se faire grâce aux moyens suivants :

- /// Vérification de la conformité des produits ou des matériels présents sur le site,
- /// L'observation d'activités décrites dans les Règles de certification,
- /// Interview des opérateurs et des personnes en charge des activités décrites dans les Règles de certification,
- /// Vérification des rapports et enregistrements présents sur le site.

6.3 - Elaboration des constats d'audit

Les constats d'audit peuvent être de différentes natures :

- /// Non conformité des documents qualité aux Règles de certification applicables (non conformité documentaire),

Note : Par exemple, les documents qualité ne décrivent pas la vérification des appareils de contrôle.

- /// Non conformité des produits ou des activités aux Règles de certification applicables (non conformité d'application),

Note : Par exemple, les contrôles ne sont pas réalisés correctement.

- /// Non conformité des produits ou des activités aux documents qualité de l'entreprise (non conformité d'application),

Note : Par exemple, la fiche de traitement des non conformités n'est pas utilisée.

- /// Ecart à ce qu'on peut raisonnablement attendre des produits ou des activités, sans que cela constitue un écart aux Règles de certification ou aux documents qualité de l'entreprise (anomalie),

Note : Par exemple, les étiquettes ne supportent pas la pluie.

- /// Opportunité d'amélioration.

Note : Par exemple, le contrôle pourrait être organisé différemment pour gagner du temps.

Les constats doivent être consignés par écrit. Ils doivent être rédigés en termes d'écart à ce qui est attendu plutôt que

d'action à entreprendre, afin d'éviter de préjuger de la solution à adopter.

Note : Par exemple, noter « Le comparateur utilisé pour les contrôles de hauteur de verrou a une précision de lecture insuffisante (cf. norme NF EN ISO 15630-1 » plutôt que « Acheter un comparateur au 1/100 mm ». On pourrait également résoudre l'écart autrement (par exemple, sous-traiter les essais ou récupérer un matériel utilisé ailleurs dans l'usine, etc. ...)

6.4 - Conclusion de l'audit

A la fin de l'audit, l'auditeur doit conclure s'il considère ou non que les documents qualité et leur application répondent ou non aux exigences des Règles de certification. Les écarts doivent être notifiés aux personnes auditées.

7 - RAPPORT D'AUDIT

Les résultats des audits doivent donner lieu à un rapport qui doit être porté à la connaissance des personnes auditées. Ce rapport doit être archivé. Le rapport d'audit gagne à être rédigé très rapidement. Il peut être simplifié et ne contenir que :

- /// Le nom de l'entreprise et du site audité, les noms des responsables audités, la date de l'audit, le nom de l'auditeur, le champ de l'audit (cf. § 3 -),
- /// Les constats des écarts notés pendant l'audit,
- /// Une conclusion.

Les constats d'audit peuvent être établis sur des fiches d'écart internes à l'entreprise.

8 - SUITES DE L'AUDIT

Les responsables audités doivent engager des actions curatives et correctives pour remédier aux écarts trouvés lors de l'audit. Les actions curatives consistent à réparer les effets des écarts constatés. Les actions correctives consistent à modifier l'organisation pour éviter que les écarts constatés ne se reproduisent.

L'étendue des actions à mener doit être décidée en fonction :

- /// De la fréquence d'apparition de l'écart,
- /// De la gravité de ses effets sur la conformité des produits.

Des délais de mise en œuvre de ces actions correctives doivent être fixés. Il doit être vérifié que les actions correctives prévues ont bien été mises en place et qu'elles donnent les résultats attendus.

Exemple de modèle de rapport

(logo de l'entreprise)

AUDIT QUALITE INTERNE

Entreprise, site, service audité :

Responsable audité :

Date de l'audit :

Thème de l'audit :

Documents AFCAB de référence et § concernés :

A – Conformité des documents de l'entreprise :

Exigences AFCAB vérifiées :	
Documents de l'entreprise correspondants :	
Commentaires	

Conclusion : conforme non conforme ouverture des fiches n° :

B – Conformité de l'application dans l'entreprise :

Exigences AFCAB vérifiées :	
Documents de l'entreprise correspondants :	
Connaissance des documents par les personnes concernées	
Application des documents par les personnes concernées	
Enregistrements	
Commentaires	

Conclusion : conforme non conforme ouverture des fiches n° :

Nom de l'auditeur :

Visa :