



L'audit qualité interne...

.....tout un programme !



Nathalie Zandecki,

Ingénieur Qualité, Assesseur EFQM 2013

Collaboratrice scientifique, ESP, ULB – GRI QUASAR

Responsable cellule Qualité, CHUPMB

14 avril 2016





Qu'est ce que l'audit?

Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit Qualité sont satisfaits

Source : ISO 9000 : 2005

L'audit fait partie des techniques d'évaluation



Les différents niveaux d'évaluation

- auto-évaluation
- audit interne
- audit externe
- inspection



L'auto-évaluation

- Evaluation pratiquée par des membres du management de la structure (ou le personnel de cette structure) destinée à juger de l'efficacité de l'organisation et de la maturité du système qualité
- Objectifs :
 - Aider à orienter les investissements de ressources destinés à l'amélioration de la qualité.
 - mesurer les progrès par rapport aux objectifs ou de vérifier la pertinence de ces objectifs.



Audit

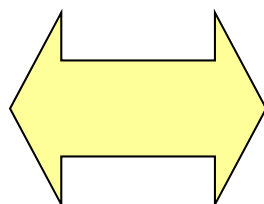
- **audit interne** : pratiqué par des membres de la structure
- **audit externe** : équipe d'auditeurs indépendants de l'organisation. Il s'intègre généralement dans une procédure de certification (audit d'évaluation, de certification, de suivi) ou d'accréditation. Il peut être effectué par un client chez un fournisseur.

Un audit permet de constater des écarts

Référentiel

(ce que l'on doit faire)

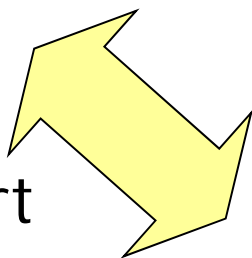
écart



Objectif

(ce qu'on veut faire)

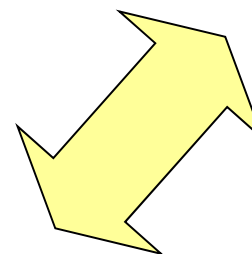
écart



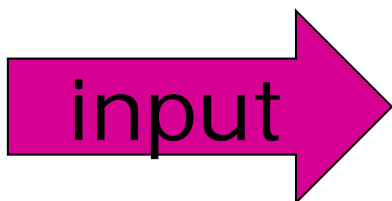
Réalité

(ce qui est fait)

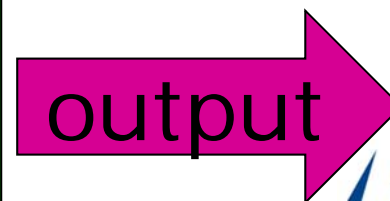
écart



input



output

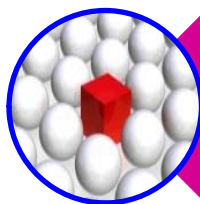




Inspection

Si le référentiel utilisé est d'ordre réglementaire et que l'évaluation est conduite par des personnes détenant une autorité légale.

Les types d'audits selon l'étendue de l'audit



audit produit

consiste à auditer les caractéristiques du produit ou du service par rapport à un cahier des charges



audit processus

consiste à auditer l'intégralité d'un processus ainsi que les interfaces entre ce processus et le ou les processus amonts et aval (clients/fournisseurs internes).



audit système

consiste à auditer le fonctionnement de chaque processus, les interfaces entre tous les processus et le fonctionnement global du système.

Les types d'audits selon l'origine de l'auditeur



audit première partie (audit interne)
réalisé par l'entreprise pour l'entreprise.

L'audit interne réalisé par un auditeur externe rentre également dans cette « famille ».



audit seconde partie (audit fournisseur)
réalisé par un client par exemple.



audit tierce partie
réalisé par un organisme indépendant dans le cadre d'un audit de certification par exemple.

Les types d'audits selon le champs du domaine audité

- Audit social
- Audit comptable
- Audit environnement
- Audit qualité
- Audit sécurité
- Audit stratégique
- ...



Objectif de l'audit qualité interne

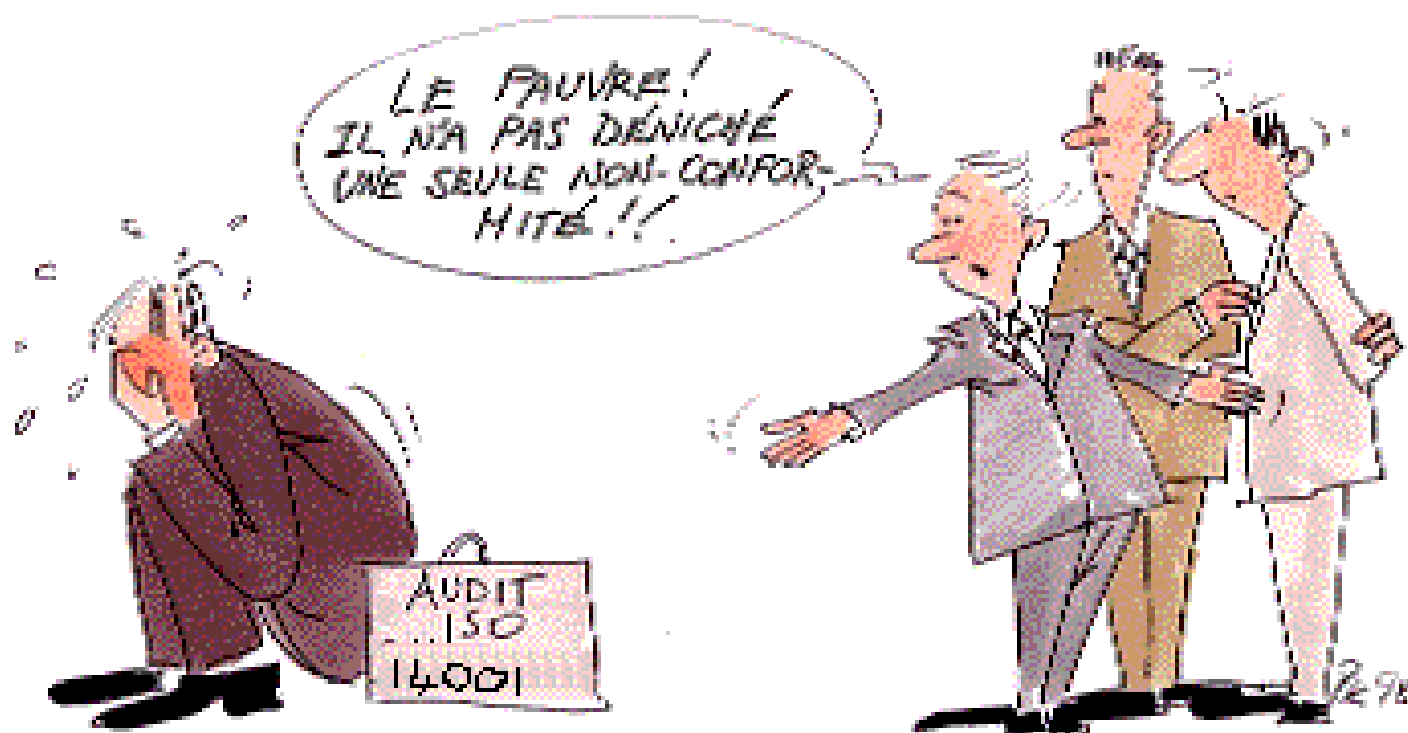
- Identifier les améliorations potentielles sur les processus et les produits (et services)
- Identifier les dysfonctionnements dans le système qualité et le système de management
- Evaluer le niveau de satisfaction des exigences relatives au système de management de la qualité
- Offre un moyen d'obtenir la collaboration et de susciter la motivation du personnel à tous les niveaux



L'auditeur

« ce sont des yeux et des oreilles
qui donnent un feedback pour
mettre en œuvre des corrections
et des améliorations »





Évolution de la notion d'audit

- Origine latine :
 - « audio, audire » = écouter
- Rome Antique
 - « Audire » à l'occasion de l'audition des témoins et des parties adverses avant le jugement



- Moyen âge
 - inspecteurs royaux envoyés deux par deux, un clerc et un laïque, chargés de visiter les provinces du royaume pour surveiller l'administration et les autorités locales et pour faire respecter le pouvoir royal
- 19^{ème}, France
 - contrôle des comptes de la nation réalisé par les « Auditeurs à la Cour des comptes »





Depuis le 20^{ième} siècle

Depuis le 20^{ième} siècle

- Après la guerre, développement d'audit dans les sociétés anglo-saxonnes (américaines notamment)
- Développement de l'audit dans les filiales européennes de ces sociétés (60'-70')
- Spécificités de l'audit interne se précisent à partir des années 80' (qualité, social, environnement, orienté risques, gouvernance,...)
 - qui s'applique à toutes les organisations (entreprises, institutions, administrations)
 - qui s'applique à toutes les fonctions, tous les processus et tous les cycles de chaque organisation







Les principes d'audit

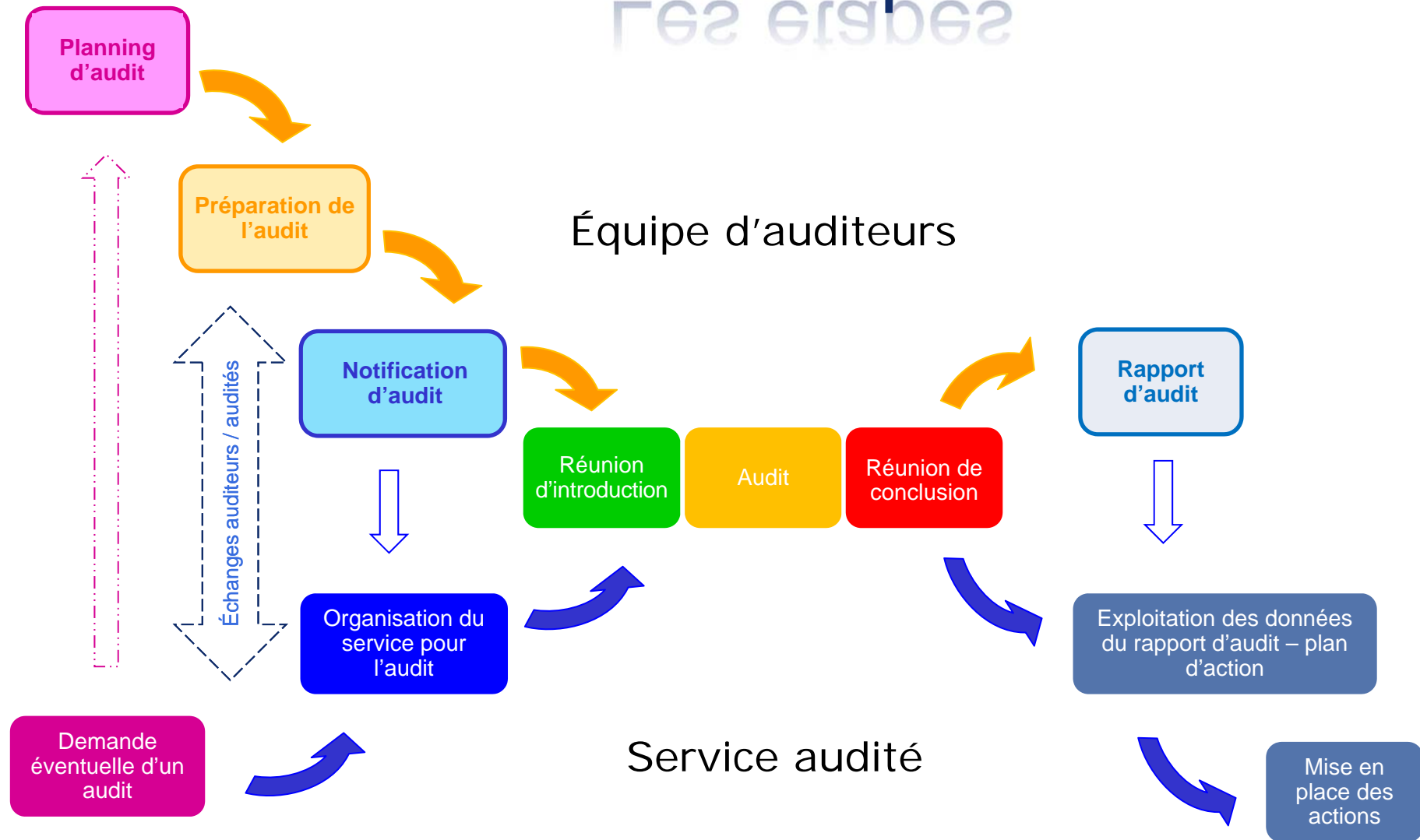
Pour les auditeurs :

- Déontologie
- Présentation impartiale
- Conscience professionnelle

Pour l'audit

- Indépendance
- Approche fondée sur des preuves

Les étapes



« L'audit n'est pas un jugement ! »

