

3ème Jour : Audit Interne



International Organization for Standardization

*Audit des Systèmes de Management
selon la norme ISO 19011:2018*



STRATEGIA
TRAINING & CONSULTING



جامعة صفاقس
Université de Sfax

1



جامعة صفاقس
Université de Sfax

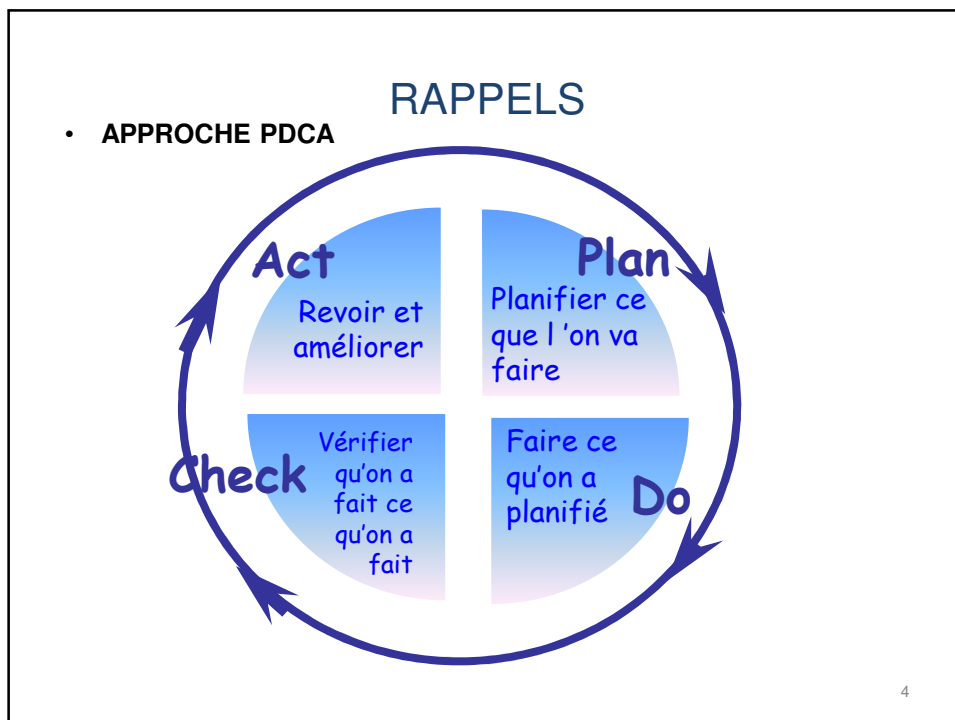
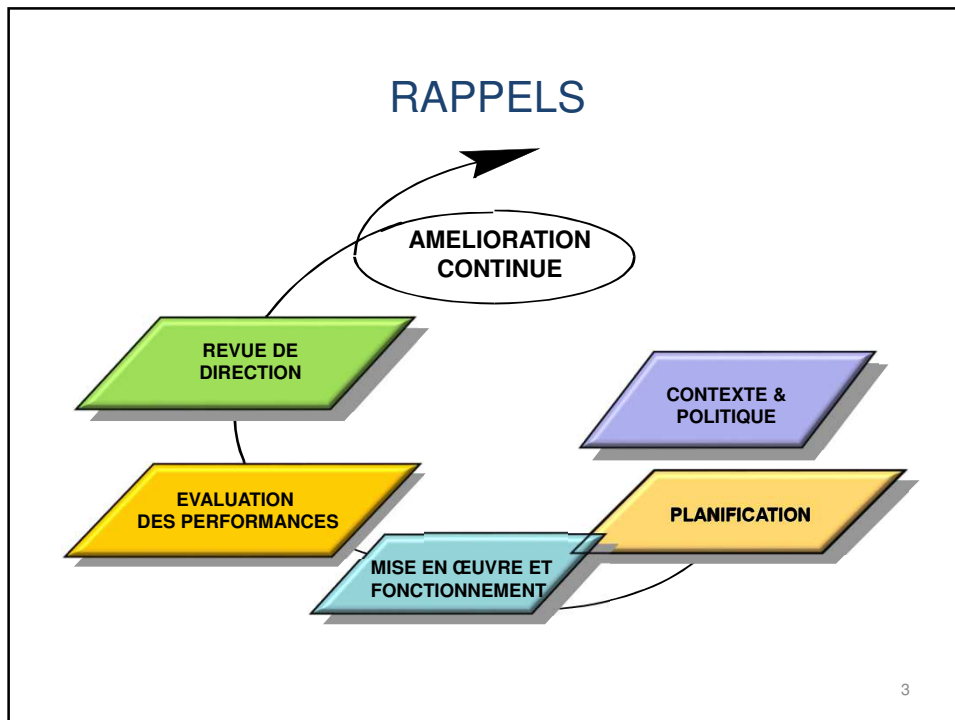


International Organization for Standardization

**AUDIT INTERNE
DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE
(ISO 19011:2011 / 2018)**



STRATEGIA
TRAINING & CONSULTING



SOMMAIRE

1. Audit : définitions et principes
2. Management d'un programme d'audit
3. Activités d'audit
4. Compétences et évaluation des auditeurs

5

SOMMAIRE

- 1. Audit : définitions et principes**
2. Management d'un programme d'audit
3. Activités d'audit
4. Compétences et évaluation des auditeurs

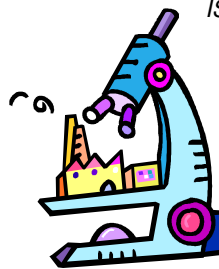
6

Audit : définitions et principes

L'Audit c'est quoi ?

«**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** sont satisfaits»

ISO 9000:2005, Chapitre : 3.9.1



7

Audit : définitions et principes

Preuves d'audit :

«Enregistrements, énoncés de faits ou autres informations, qui se rapportent aux critères d'audit et sont **vérifiables**» *ISO 9000:2005, Chapitre : 3.9.4*



8

Audit : définitions et principes

Critères d'audit :

«Ensemble de politiques, procédures ou exigences déterminées» *ISO 9000:2005, Chapitre : 3.9.3*

Ils peuvent comprendre :

- les normes applicables
- les politiques
- les procédures
- la réglementation
- la législation
- les exigences du système de management
- les exigences contractuelles
- les codes de conduite sectoriels



9

Audit : définitions et principes

Normes Applicables :



ISO 19011: 2011 / 2018
Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

Principes de l'audit

Management d'un programme d'audit

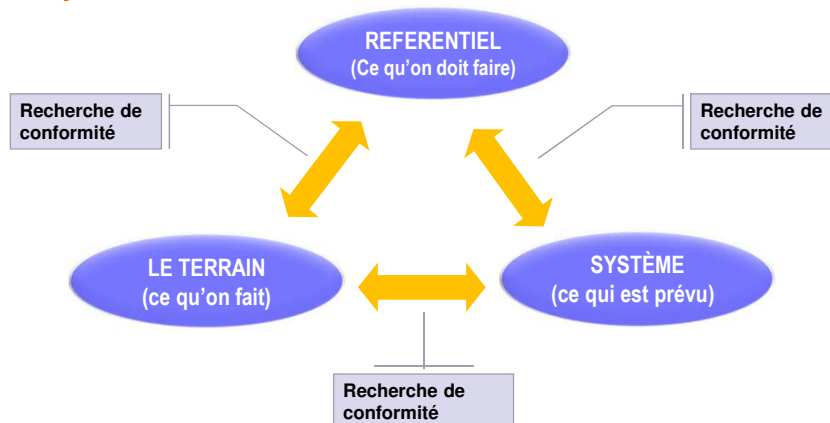
Réalisation d'un audit

Compétences et évaluation des auditeurs

Remplace l'ancienne version 2002 de l'ISO 19011
Lignes directrices pour l'audit de systèmes de management de l'environnement et de la qualité

Audit : définitions et principes

Objectifs de l'audit :

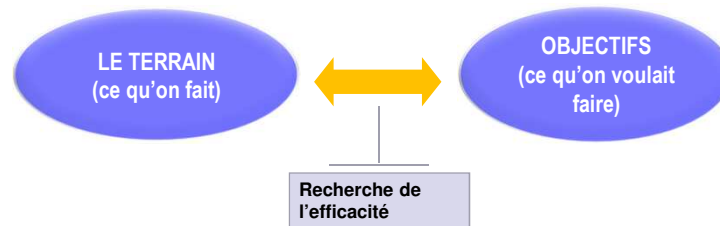


Déterminer le niveau de **conformité** des dispositions mises en œuvre par rapport aux critères d'audit.

12

Audit : définitions et principes

Objectifs de l'audit :

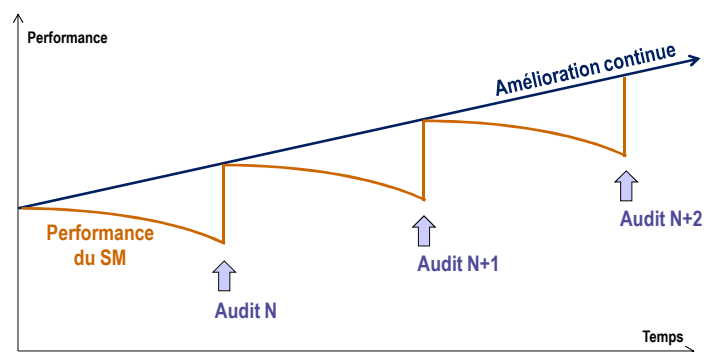


Déterminer l'**Efficacité** du Système qualité à satisfaire ses objectifs spécifiés.

13

Audit : définitions et principes

Objectifs de l'audit :



L'identification des opportunités d'améliorations du système de management : « L'audit est un levier de progrès pour l'entreprise ».

14

Audit : définitions et principes

Audit, diagnostic : quelle différence ?

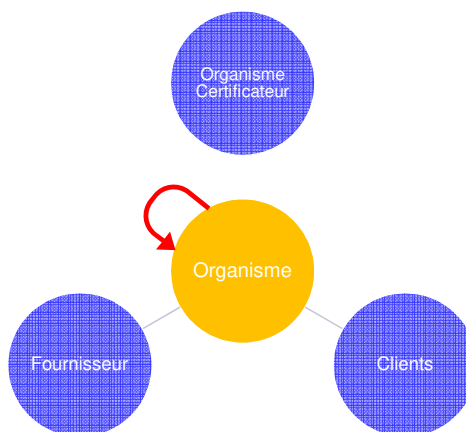
Audit	Diagnostic
Examen méthodique (méthodologie définie, systématique)	Méthodes spécifiques (méthodologie qui dépend de celui qui réalise le diagnostic)
Effectué selon un référentiel	Pas de référentiel
Relève des écarts et les domaines possibles d'amélioration	Identifie les points forts et les points faibles et recommande des solutions

15

Audit : définitions et principes

Les différents types d'audit :

Audit première partie
C'est un audit effectué par l'organisme sur son propre système de management (audit interne).
Objectifs
Assurer l'entretien, le développement et l'amélioration du système QSE.

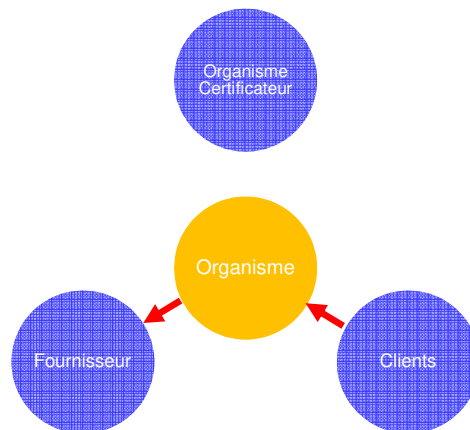


16

Audit : définitions et principes

Les différents types d'audit :

Audit seconde partie
Ce sont des audits effectués par les clients sur l'organisme et par les organismes sur leurs fournisseurs.
Objectifs
Déterminer l'aptitude, évaluer la performance, s'assurer de la capacité, respecter une exigence sectorielle.

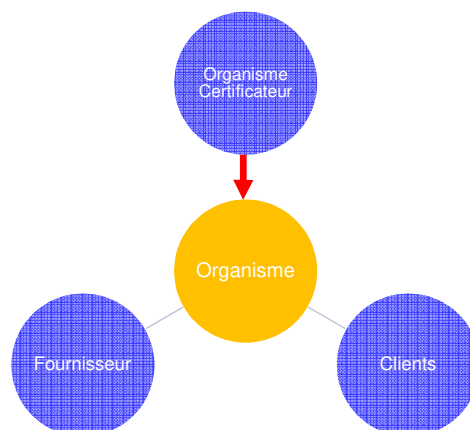


17

Audit : définitions et principes

Les différents types d'audit :

Audit tierce partie
C'est un audit effectué par un organisme indépendant de la relation client - fournisseur, par rapport à un référentiel
Objectifs
Déterminer si le système de management de la qualité de l'organisme audité a été documenté et mis en œuvre conformément aux référentiels d'audit.



18

Audit : définitions et principes

Principes de l'audit :

- **Déontologie**

Confiance, intégrité, confidentialité et discrétion

- **Présentation impartiale**

l'obligation de rendre compte de manière honnête et précise

- **Conscience professionnel**

l'attitude diligente et avisée au cours de l'audit

- **Confidentialité**

Sûreté des informations

- **Indépendance**

le fondement de l'impartialité de l'audit et de l'objectivité des conclusions d'audit

- **Approche fondée sur la preuve**

la méthode rationnelle pour parvenir à des conclusions d'audit fiables et reproductibles dans un processus d'audit systématique

19

SOMMAIRE

1. Audit : définitions et principes
- 2. Management d'un programme d'audit**
3. Activités d'audit
4. Compétences et évaluation des auditeurs

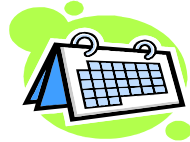
20

Management d'un programme d'audit

Qu'est ce qu'un programme d'audit ?

« Ensemble d'un ou plusieurs audits planifié pour une **durée spécifique** et dirigé dans un **but spécifique** ».

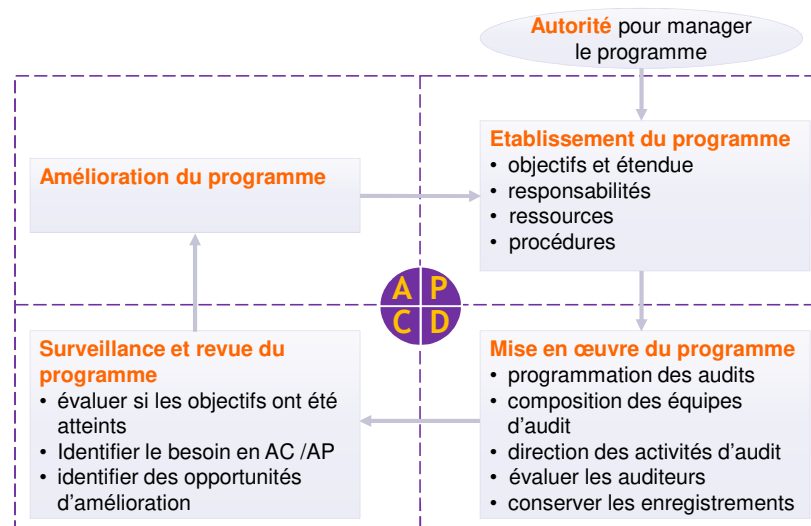
« Un programme d'audit comprend toutes les activités nécessaires pour la **planification**, **l'organisation** et la **réalisation** des audits »



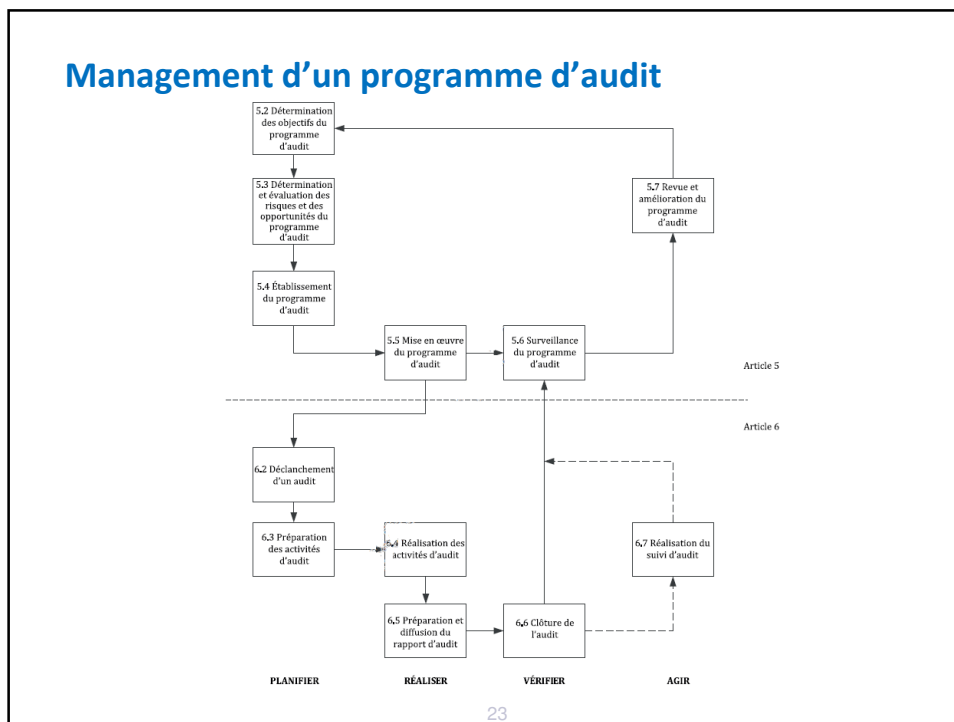
ISO 9000:2005 Chapitre 3.9.2

21

Management d'un programme d'audit



22




Management d'un programme d'audit

Objectifs d'un programme d'audit :

Ils peuvent prendre en compte :

- des priorités de la Direction,
- des intentions commerciales,
- des exigences relatives au SM,
- des exigences légales et contractuelles,
- de la nécessité d'évaluer les fournisseurs,
- des exigences du client,
- des risques potentiels encourus par l'organisme.



24

Management d'un programme d'audit

Exemples d'objectifs d'un programme d'audit :

- Satisfaire aux exigences pour la certification selon les normes ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, etc.
- Vérifier la conformité à des exigences contractuelles
- Obtenir et conserver la confiance dans les capacités d'un fournisseur
- Contribuer à l'amélioration du SMI

25

Management d'un programme d'audit

Étendue d'un programme d'audit :

Elle dépend de la **taille**, la **nature** et la **complexité** de l'organisme ainsi que les facteurs suivants :

- le champ d'application, l'objectif, la durée et la fréquence des audits
- l'état, l'importance, la complexité, la localisation des activités
- les normes, les exigences légales et contractuelles, les politiques et les modalités d'audit
- le besoin d'accréditation / certification
- les résultats des audits précédents
- les préoccupations des parties intéressées
- les changements significatifs au niveau fonctionnel



26

Management d'un programme d'audit

Responsabilités :

Le management des programmes doit être confié à une personne maîtrisant :

- les principes des audits
- les compétences des auditeurs
- l'application des méthodes et des outils de l'audit
- la compréhension technique et sectorielle des activités à auditer



27

Management d'un programme d'audit

Ressources du programme d'audit :

Elles doivent être définies en tenant compte :

- Des ressources financières
- Des outils et méthodes d'audit
- Des processus pour obtenir et entretenir les compétences des auditeurs et améliorer leurs prestations
- Des disponibilités d'auditeurs et d'experts
- De l'étendue du programme d'audit



28

Management d'un programme d'audit

Procédures d'audit :

Elles doivent être établies pour :

- Planifier et programmer les audits
- S'assurer de la compétence des auditeurs
- Réaliser les audits
- Réaliser les activités de suivi
- Conserver les enregistrements



29

Management d'un programme d'audit

Mise en œuvre du programme d'audit :

Elles comporte essentiellement :

- La communication du programme d'audit aux parties concernées
- Programmer dans le temps les audits
- Assurer la constitution des équipes d'audit
- Assurer l'évaluation, le maintien et l'amélioration de la compétence des auditeurs
- Mettre à disposition les ressources nécessaires aux équipes d'audit
- Assurer la maîtrise des enregistrements relatifs aux activités d'audit

30

Management d'un programme d'audit

Enregistrements relatifs au programme d'audit :



Ils comportent :

- Les enregistrements de l'audit tel que :
 - les plans d'audit
 - les check-lists d'audit
 - les rapports d'audit
- Les résultats de la revue du programme d'audit
- Les enregistrements liés à la compétences des auditeurs tel que :
 - La composition des équipes d'audit
 - Le maintien, l'amélioration de la compétence des auditeurs
 - L'évaluation de la compétence et la performance

31

Management d'un programme d'audit

Surveillance et mesure du programme d'audit :



Doivent être périodiquement effectuées pour évaluer :

- si les objectifs ont été atteints
- l'efficacité du programme d'audit
- les opportunités d'amélioration

La surveillance doit être effectuée en employant des indicateurs de performance.

32

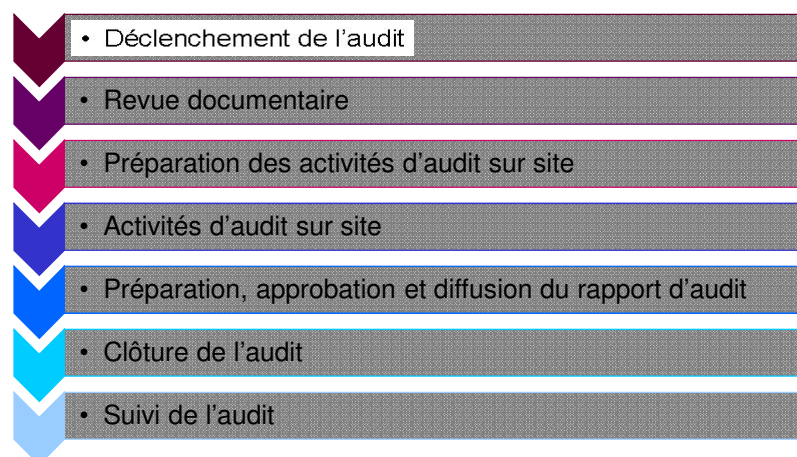
SOMMAIRE

1. Audit : définitions et principes
2. Management d'un programme d'audit
- 3. Activités d'audit**
4. Compétences et évaluation des auditeurs

33

Activités d'audit

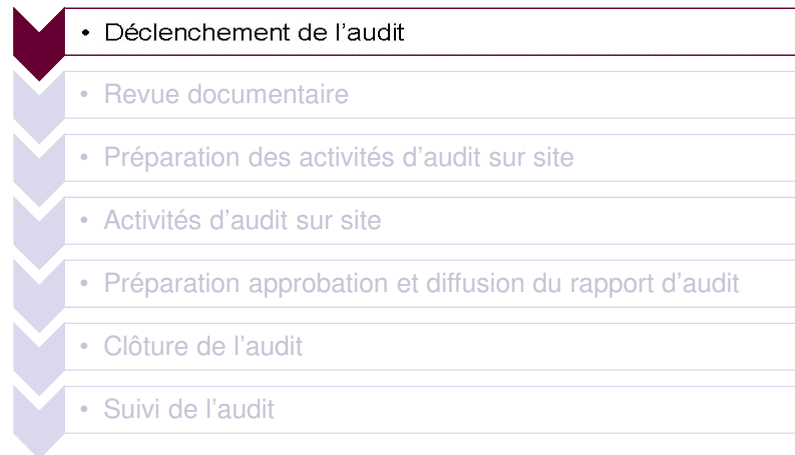
Processus de réalisation d'un audit



34

Activités d'audit

Processus de réalisation d'un audit



35

Déclenchement de l'audit

Définition des Objectifs de l'audit :

- s'inscrivent dans le cadre des objectifs généraux d'un programme d'audit

Définition du Champ de l'audit :

- décrit l'étendue et les limites de l'audit par rapport à des facteurs tel que :
 - *les localisations géographiques*
 - *les unités organisationnelles*
 - *les activités et les processus à être audités*
 - *la durée de l'audit*

Définition des Critères de l'audit :

- référence vis-à-vis de laquelle la conformité est déterminée

36

Déclenchement de l'audit

Faisabilité de l'audit :

Elle est examinée en tenant compte de :

- la disponibilité de l'audit
- la coopération adéquate de la part de l'audité
- la disponibilité de temps et des ressources appropriées



37

Déclenchement de l'audit

Constitution de l'équipe d'audit

Elle est effectuée en considérant :

- L'adéquation de la compétence globale de l'équipe d'audit afin d'atteindre les objectifs de l'audit
- La nécessité d'assurer l'indépendance de l'équipe d'audit par rapport aux activités à auditer et d'éviter les conflits d'intérêt



38

Déclenchement de l'audit

Tâches du responsable d'audit

- Avant l'audit sur site :
 - Établie la revue documentaire
 - Prépare le plan d'audit
 - Assigne les rôles à l'intérieur de l'équipe
 - Renseigne l'équipe (spécifications techniques, responsabilités, logistique...)
- Pendant l'audit sur site :
 - Représente l'équipe aux réunions d'ouverture et de clôture
 - Assure que chacun réalise les tâches qui lui ont été assignées
 - rendre compte de tout obstacle
 - Prend les décisions finales
 - Rend compte des constats d'audit
- Après l'audit sur site :
 - Établie et transmet le rapport définitif



39

Déclenchement de l'audit

Tâches de l'équipe d'audit

- Préparer les documents de travail
- Auditer les aspects spécifiques du système et réaliser les tâches qui leur ont été attribuées
- Documenter et informer l'équipe (notamment le RA) des constats d'audit
- Coopérer et apporter un soutien au responsable d'audit et les autres membres de l'équipe



40

Déclenchement de l'audit

Instructions pour l'équipe d'audit



- rester dans le domaine d'application de l'audit
- rappeler les critères d'audit
- relever des preuves tangibles
- documenter les non-conformités
- rendre compte des constats de l'audit à l'audité
- Respecter les précautions spécifiques de sécurité

41

Activités d'audit

Processus de réalisation d'un audit



42

Revue documentaire



Objectifs de la revue documentaire :

- déterminer la conformité documentaire du système aux critères d'audit
- S'assurer de la faisabilité de l'audit
- Initier la préparation des activités d'audit sur site

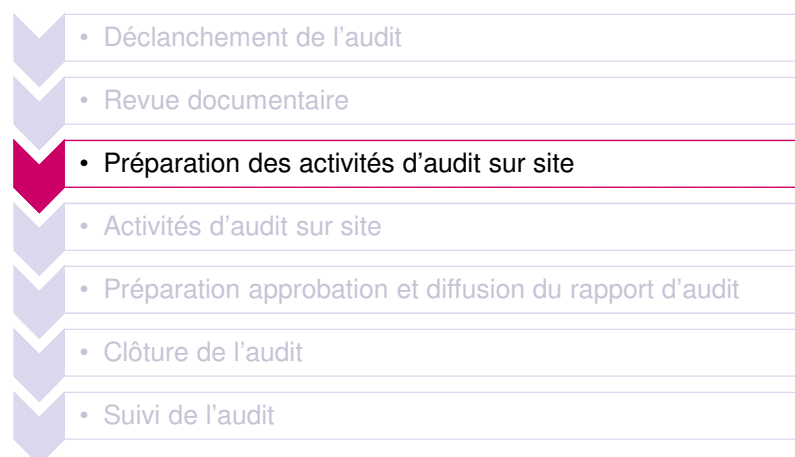
La documentation peut comprendre :

- les documents et les enregistrements pertinents du système de management
- la rapports des audits précédents

43

Activités d'audit

Processus de réalisation d'un audit



44

Préparation des activités d'audit sur site

Etablissement du plan d'audit

- Il comporte notamment :
 - Le champs, objectifs et critères d'audit
 - dates, lieux et horaires prévus des activités d'audit sur site
 - les rôles et responsabilités des membres de l'équipe d'audit

Répartition des tâches au sein de l'équipe d'audit

- Tient compte de :
 - la nécessité de s'assurer de l'indépendance des auditeurs
 - La compétence des auditeurs
 - l'utilisation efficace des ressources

Préparation des documents de travail

- Ces documents peuvent inclure :
 - Des formulaires d'enregistrement (PV réunion, Fiches CN,...)
 - Des check-lists et des plans d'échantillonnage

45

Check-list d'audit

Avantages des check-lists d'audit :



- Assurer que toute partie de l'audit est accomplie (balayage de l'ensemble des exigences)
- Fournir un fil conducteur pour l'auditeur (maîtrise de la continuité et du rythme lors du déroulement de l'audit)
- Constituer un support d'enregistrement des constats d'audit

46

Check-list d'audit

Inconvénients des check-lists d'audit :



- Peuvent nuire à l'initiative et à l'analyse
- L'auditeur peut passer à côté d'incidents significatifs qui n'ont pas été prévus par la check-list
- Limitent l'audit

47

Activités d'audit

Processus de réalisation d'un audit



48

Réunion d'ouverture

Sous la responsabilité du responsable de l'équipe d'audit, la réunion d'ouverture comprend :

- La présentation mutuelle des participants
- La confirmation de l'objectifs et du champs d'audit
- La confirmation du plan d'audit
- La présentation de la méthodologie d'audit
- La présentation de la classification des constats (s'ils existent dans le cadre de l'audit interne)



49

Techniques d'audit

Approche de l'auditeur :

Communication

- Comportement
- Interview

Observation

- Activités
- Environnement

Enregistrement

- Echantillons
- Résultats

Vérification

- Documentation
- Enregistrements
- Pratiques
- Résultats



50

Communication en audit sur site

Comportement de l'auditeur :

- D'abord rencontrer le responsable du secteur
- Toujours parler à ceux qui exécutent la tâche
- Expliquer le but de la visite
- Être calme, poli et rassurant
- Ne jamais se croire supérieur vis-à-vis de l'audité
- Parler clairement et attentivement



51

Communication en audit sur site

Techniques D'interview

L'interview peut se baser sur ces trois outils :

- Les questions ouvertes
- Les questions fermées
- Les questions d'approfondissement
- Reformulation / Synthèse



52

Techniques d'interview

Questions ouvertes :



Objectifs	Quand les utiliser
<ul style="list-style-type: none"> • Ouvrir l'éventail des réponses • Donner à l'audité la possibilité de développer 	Au début de l'interview
Exemples	
<ul style="list-style-type: none"> • Comment ...? <i>Evaluez vous vos fournisseurs ?</i> • Quand ...? <i>Appliquez vous ce protocole ?</i> • Où ...? <i>Ceci est mentionné dans la procédure ?</i> • Pourquoi ...? <i>On n'applique pas la même méthode ?</i> • Que feriez vous ...? <i>Si le produit n'est pas conforme ?</i> 	

53

Techniques d'interview

Questions fermées :



Objectifs	Quand les utiliser
Obtenir des informations factuelles et précises	Après des réponses vagues, générales ou incomplètes
Exemples	
<ul style="list-style-type: none"> • Qui était présent à la revue de direction ? • Avez-vous atteint votre objectif ? 	

54

Techniques d'interview

Questions d' approfondissement :



Objectifs	Quand les utiliser
<ul style="list-style-type: none"> ● Cibler l'information ● Faire préciser des points évoqués 	Au cours de l'interview
Exemples	
<ul style="list-style-type: none"> ● Qu'entendez-vous par "outils obsolètes" ? ● Pouvez-vous me dire en quoi il n'est pas efficace ? 	

55

Techniques d'interview

Reformulation / Synthèse :



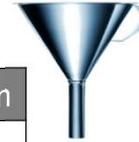
Objectifs	Quand les utiliser
Valider des informations et obtenir un accord	Lorsque quelque chose d'important vient d'être dit et doit être confirmé et/ou résumé
Exemples	
<ul style="list-style-type: none"> ● L'audité : "Je ne pense pas grand chose de l'évaluation des fournisseurs, de toute façon on travail avec les mêmes, leur prix sont excellents et on est bien copain avec eux " ● L'auditeur : « Si je vous comprends bien, vous n'êtes pas entrain d'évaluer vos fournisseurs " 	

56

Techniques d'interview

Formulation des questions :

Une bonne question	Une mauvaise question
<ul style="list-style-type: none"> une question compréhensible par l'audité une question qui a un destinataire une question qui est utile (a un but) 	<ul style="list-style-type: none"> une question floue « ne pesez vous pas que ... » une question énoncée très rapidement un rafale de questions posées à la fois une question trop longue une question qui influence l'audité

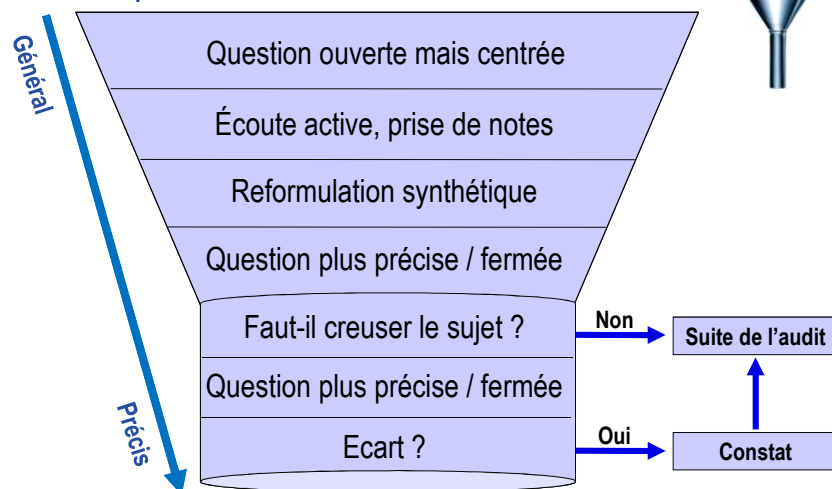


« l'auditeur doit laisser le temps à l'audité pour répondre et doit écouter attentivement ses réponses »

57

Techniques d'interview

Technique de l'entonnoir :



58

Techniques d'audit

Echantillonnage :



Le choix des échantillons doit se faire en étant:

- Représentatifs par rapport à l'ensemble de l'activité auditée
- S'étendent dans le temps pour couvrir une durée significative

Recoupements :

Les recoupements sont nécessaires pour mettre en épreuve la cohérence du système audité

59

Techniques d'audit

Éléments de maîtrise pour l'auditeur

- Être préparé : « *un audit bien préparé est un audit bien réussi* »
- Être ponctuel et savoir gérer son temps
- Laisser apparaître ses impressions POSITIVES pendant le déroulement de l'audit (sans perdre de l'objectivité)
- Rester objectif et s'abstenir dans le doute
- Parler le moins possible
- Mettre l'audité à l'aise
- Être poli et calme
- Prendre des notes sans les cacher
- Remercier les audités



60

Techniques d'audit

Ce que l'auditeur doit éviter

- Se laisser induire en erreur
- Permettre à l'audité de conduire l'audit
- Laisser l'audité choisir les échantillons
- Mettre en cause les personnes
- Laisser un interlocuteur n'appartenant pas au secteur se substituer à celui-ci
- Vouloir à tout prix trouver une non-conformité
- Se prendre pour un Policier ou un Prof
- Écrire les non-conformités sur place



61

Techniques d'audit

L'auditeur doit être préparé à faire face

- Aux audités agressifs
- Aux audités timides
- Aux personnes absentes
- Aux documents disparus
- Aux cas spéciaux
- Aux contraintes culturelles et locales
- Au chantage moral



62

Activités d'audit sur site

Constats d'audit :

Non-Conformités



Observations



63

Activités d'audit sur site

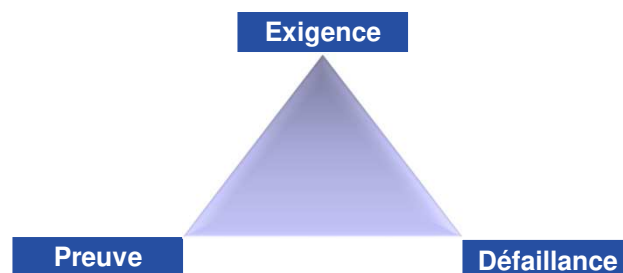
Non-Conformité :

■ **Définition :**

« Non satisfaction d'une exigence » *ISO 9000:2000*



■ **Composantes d'une non-conformité :**



64

Activités d'audit sur site

Non-Conformité :

La formulation d'une non-conformité doit comprendre:

- Une vue d'ensemble du constat
- Une description de la défaillance
- Un exemple de preuve d'audit
- Un résumé de l'exigence



65

Activités d'audit sur site

Non-Conformité :

Exemple de formulation d'une Non-conformité :

- *La procédure n'est pas complètement mise en œuvre vu qu'une partie des ordres d'achat n'a pas été complétée correctement. Par exemple: les OA(s) 1234 et 1235 ne montrent pas les prix ou les dates de livraison.*
- *Tous les Ordres d'Achat doivent être entièrement remplis selon la Procédure PQ6.*



66

Activités d'audit sur site

Non-Conformité :

Classification des Non-conformités :

- **NC Majeure :**
 - défaillance totale d'un processus, procédure ou fonctionnement du système qualité
 - absence totale d'une exigence requise
 - nombre d'erreurs secondaires qui aboutissent à une défaillance total du système
 - danger immédiat pour la qualité du produit
- **NC Mineure :**
 - lacune(s) moins grave(s) d'un processus, d'une procédure ou du fonctionnement du SMI



67

Activités d'audit sur site

Non-Conformité :

Impact de la classification des Non-conformités :

	NC Majeure	NC Mineure
Audit Tierce partie	<ul style="list-style-type: none"> ● La certification ne peut être recommandée si non clôturée. ● Peut suspendre le certificat. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Doit être corrigée lors du prochain audit. ● Peut compromettre la certification à l'avenir.
Audit 2 nd Partie	<ul style="list-style-type: none"> ● Peut occasionner la perte d'un contrat. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Doivent être corrigées selon convention
Audit Interne	<ul style="list-style-type: none"> ● La classification n'est pas essentielle ● L'objectif est celui de l'amélioration du système ● L'action corrective efficace est plus importante 	



68

Activités d'audit sur site

Observations :



Elles comprennent :

- des aspects positifs qui pourraient avantager d'autres domaines de l'organisme
- des domaines de préoccupation
- des déficiences traitées avec « le bénéfice du doute »
- des recommandations pour l'amélioration

69

Activités d'audit sur site

Observations :



Exemples de formulation d'Observations :

- Des règles d'échantillonnage lors du contrôle à la réception du produit acheté gagneraient à ce qu'elles soient établies.

70

Réunion de clôture

Elle est conduite par le responsable de l'équipe d'audit en présence du responsable de l'activité auditée.

Elle permet essentiellement :

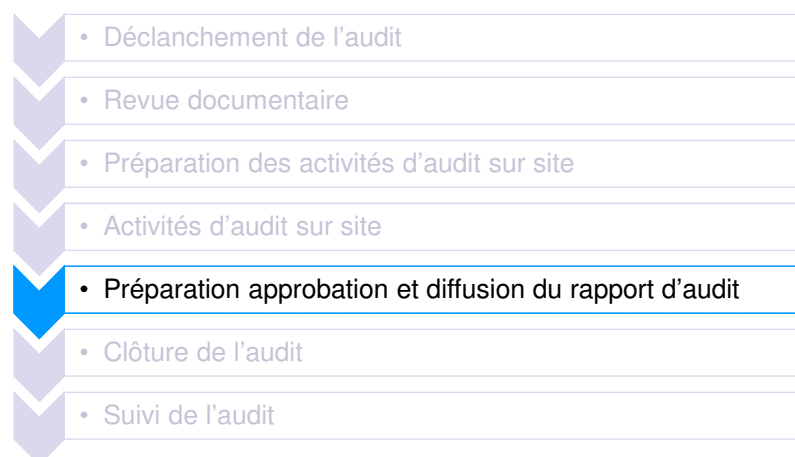
- La présentation des constats audit
 - En commençant par une synthèse des points forts
 - En mettant en évidence les Non-conformités
 - En présentant les Observations
- L'occasion pour que l'auditée les comprenne et les accepte
- Convenir des délais pour la mise en œuvre des actions correctives
- Rappeler les dispositions relatives aux activités de suivi de l'audit



71

Activités d'audit

Processus de réalisation d'un audit



72

Préparation approbation et diffusion du rapport d'audit

Il convient :

- Que le RA soit responsable de la préparation et du contenu du rapport d'audit
- Que le rapport d'audit fournisse un enregistrement complet, précis, concis et clair de l'audit
- D'émettre le rapport d'audit dans les délais convenus
- De dater le rapport d'audit, de le soumettre à une revue et de l'approuver comme défini dans la procédure d'audit
- De diffuser le rapport d'audit approuvé aux destinataires désignés

73

Préparation approbation et diffusion du rapport d'audit

Il est recommandé que le rapport d'audit contienne :

- les objectifs d'audit
- le champ d'audit, notamment l'identification des unités organisationnelles et fonctionnelles ou des processus audités
- l'identification des membres de l'équipe d'audit et de son responsable
- les dates et les lieux où les activités d'audit sur site ont été réalisées
- les critères d'audit;
- les constats d'audit
- les conclusions d'audit

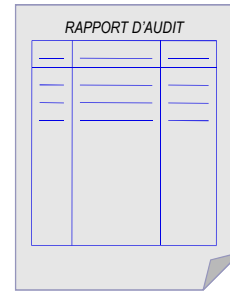


74

Préparation approbation et diffusion du rapport d'audit

Qualité d'un rapport d'audit

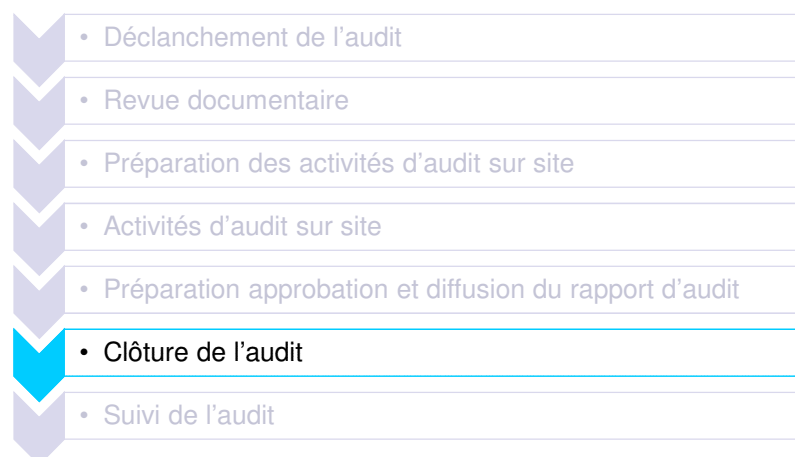
- Utilise un langage simple
- Est rédigé dans les délais
- Fait référence à des faits concrets
- Lisible, précis et clair
- Compréhensible par chacun
- Positif et constructif
- Est un outil d'amélioration



75

Activités d'audit

Processus de réalisation d'un audit



76

Clôture de l'audit



L'audit est fini après :

- Réalisation des activités décrites dans le plan d'audit
- Définition des actions correctives avec désignation des responsabilités et délais
- Diffusion du rapport d'audit

77

Activités d'audit

Processus de réalisation d'un audit



78

Suivi de l'audit

Les activités de suivi comportent :

- La vérification de la mise en œuvre des actions correctives
- La vérification de l'efficacité des actions correctives
- L'enregistrement des détails du suivi



79

SOMMAIRE

1. Audit : définitions et principes
2. Management d'un programme d'audit
3. Activités d'audit
4. **Compétences et évaluation des auditeurs**

80

Compétences et évaluation des auditeurs

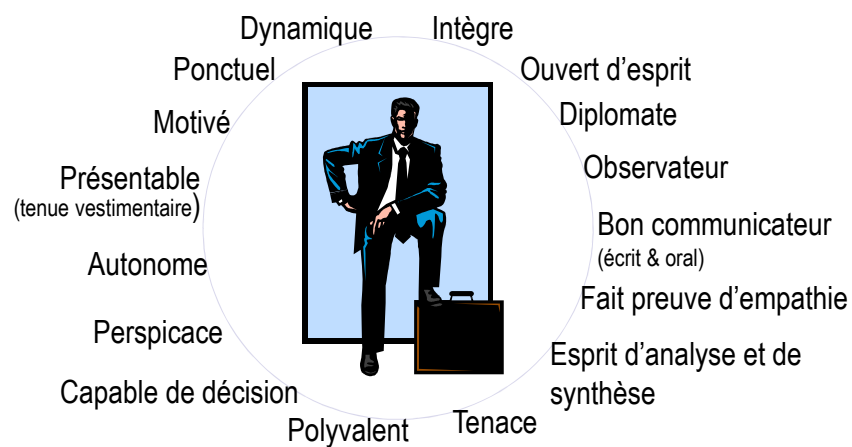
Composantes de la compétence de l'auditeur :



81

Compétences et évaluation des auditeurs

Qualités Personnels de l'auditeur :



82

Compétences et évaluation des auditeurs

Qualités Personnels de l'auditeur :

- Intègre, c'est-à-dire juste, attaché à la vérité, sincère, honnête et discret;
- Ouvert d'esprit, c'est-à-dire soucieux de prendre en considération des idées ou des points de vue différents;
- Diplomate, c'est-à-dire faisant preuve de tact et d'habileté dans les relations avec les autres;
- Observateur, c'est-à-dire activement attentif aux activités et à leur environnement;
- Perspicace, c'est-à-dire appréhendant instinctivement et capable de comprendre les situations;
- Polyvalent, c'est-à-dire facilité à s'adapter à différentes situations;
- Tenace, c'est-à-dire persévérant, concentré sur l'atteinte des objectifs;
- Capable de décision, c'est-à-dire capable de tirer en temps voulu des conclusions fondées sur un raisonnement et une analyse logiques;
- Autonome, c'est-à-dire agit et travaille de son propre chef tout en établissant des relations efficaces avec les autres.

83

Compétences et évaluation des auditeurs

Connaissances et aptitudes de l'auditeur :



Les auditeurs doivent avoir des connaissances et des aptitudes en ce qui concerne :

- Les principes, les procédures et les techniques d'audit (réalisation des audits de manière cohérente et systématique)
- Le système management et les documents de référence (domaine d'application/critères d'audit)
- Le contexte organisationnel, opérationnel et technologique de l'activité soumise à l'audit
- Lois, réglementations et autres exigences applicables pertinentes pour l'activité audité
- Les principes, terminologie, méthodes et techniques relatives à la qualité

84

Compétences et évaluation des auditeurs

Maintien et amélioration de la compétence :

L'auditeur doit maintenir et améliorer ses compétences par :

- La formation continue (expériences professionnels complémentaires, formation, tutorat, réunions, séminaires, conférences, ...)
- La participation régulière aux audits



Évaluation de l'auditeur :

Le processus d'évaluation continue des auditeurs comprend quatre étapes suivantes :

- Étape 1: Identifier les qualités personnelles, la connaissance et les aptitudes nécessaires
- Étape 2: Déterminer les critères d'évaluation
- Étape 3: Choisir la méthode d'évaluation appropriée
- Étape 4: Réaliser l'évaluation

85



**Merci pour votre
attention**



86