



# Audits internes et externes

Inmaculada Dosuna

---

Journée QROc  
22 novembre 2018



# Sommaire

- ⊙ L'audit, un outil d'amélioration
- ⊙ Les différents types d'audit
- ⊙ L'auditeur
- ⊙ Le personnel
- ⊙ Les étapes d'un audit
- ⊙ Le rapport d'audit : les constats
- ⊙ Le plan d'actions
- ⊙ Conclusion



# Définitions

## ISO 9011 : 2018 Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

### 3.1 audit

processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des *preuves objectives* (3.8) et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les *critères d'audit* (3.7) sont satisfaits

### 3.7 critères d'audit

ensemble d'*exigences* (3.23) utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les *preuves objectives* (3.8) sont comparées

Note 1 à l'article: Si les critères d'audit sont des exigences légales (y compris statutaires ou réglementaires), les termes «conformité» et «non-conformité» sont souvent utilisés dans les *constatations d'audit* (3.10).

Note 2 à l'article: Les exigences peuvent comprendre des politiques, des procédures, des instructions de travail, des exigences légales, des obligations contractuelles, etc.

### 3.8 preuves objectives

données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose

Note 1 à l'article: Les preuves objectives sont obtenues par observation, mesure, essai ou par un autre moyen.



# L'audit, un outil d'amélioration

- ⊙ **Examen méthodique et indépendant** réalisé afin de vérifier si la structure :
  - Satisfait aux exigences fixées, liées à son fonctionnement et vis-à-vis des parties intéressées,
  - Met en place des actions afin d'augmenter sa performance.
  
- ⊙ **Échange privilégié** entre l'auditeur et les personnes des activités auditées





# L'audit, un outil d'amélioration



## Les bénéfices d'un audit interne

**Constater objectivement le fonctionnement du système**

La structure répond aux exigences correctement (légales, fonctionnement interne...)

**Evaluer le fonctionnement de la structure**

Points forts, point à améliorer

**Sensibiliser le personnel à la démarche qualité**

On comprend mieux en quoi consiste la démarche, ce qu'on demande...

**S'exercer avant l'audit externe**



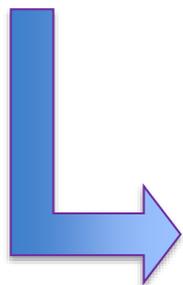
# Les différents types d'audit

	Audit Interne	Audit Externe	
		Audit Fournisseur /client	Audit de certification
Intervenants	Auditeurs internes ou externes à la structure	Client chez son fournisseur	Organismes accrédités, indépendants
Objectif	Améliorer le fonctionnement	Donner confiance aux clients	Prouver le respect des exigences
Référentiel	Interne (généralement basé sur une norme)	Cahier des charges défini	Norme ISO (9001, 17025 ...)



# Les différents types d'audit

## Audit Interne



### OBJECTIF

	Audit croisé	Audit à blanc
	Audit interne réalisé entre 2 structures avec des activités métiers semblables	Audit interne réalisé dans les mêmes conditions qu'un audit de certification avec un auditeur extérieur à la structure : un consultant ou par l'organisme certificateur
<b>OBJECTIF</b>	Partage de bonnes pratiques, connaissance du métier et neutralité de l'auditeur	Préparer l'audit de certification



# L'auditeur



## Rôle l'auditeur

- Vérifier l'application des dispositions du SMQ
- Analyser l'efficacité du SMQ et sa pertinence
- Pointer les écarts et les difficultés pour en tirer des pistes d'amélioration
- **Donner envie de progresser** : faire de la pédagogie, expliquer le SMQ, motiver et convaincre

## Compétences professionnelles / Savoir-faire

- Formation à la qualité et aux normes
- Formation à l'audit interne (ISO 19011)
- Connaissance des principes du SMQ
- Connaissance du domaine/métier audité (un +)

## Ses qualités

**I**ndépendant  
**M**éthodique  
**P**édagogue  
**E**xpérimenté  
**C**ompétent  
**C**ommunicant  
**A**ttentif / analytique  
**B**ienveillant  
**L**oyal  
**E**xhaustif



# Le personnel



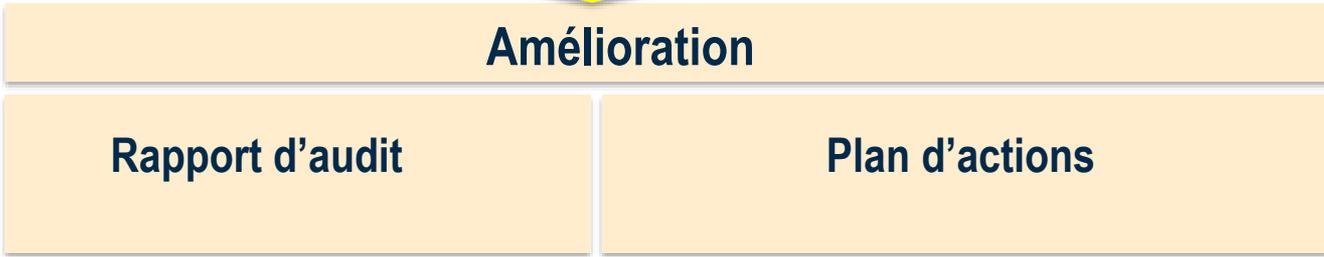
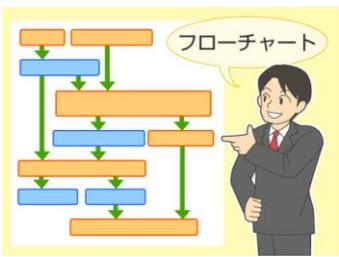
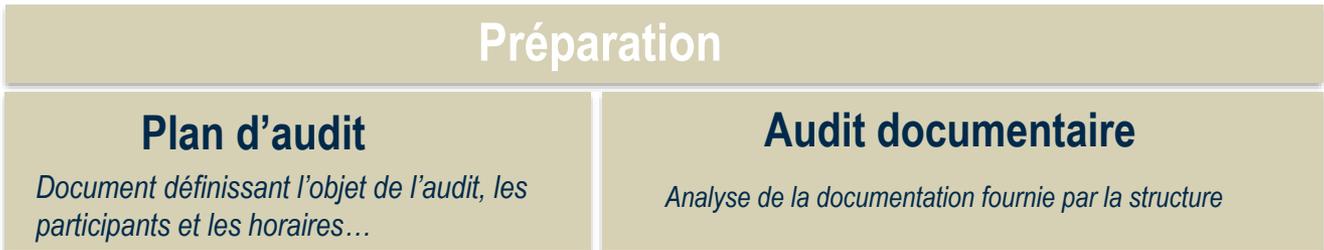
## Son rôle

« Jouer le jeu »

- ⊙ **Participer à l'échange** est essentiel pour que l'audit soit un véritable outil de progrès
- ⊙ **Expliquer** clairement **son activité**, son organisation
- ⊙ Montrer des **exemples concrets** pour une meilleure compréhension de l'activité (traitement d'une demande d'analyse...)
- ⊙ **Exprimer** aussi les **difficultés** : savoir profiter d'une expertise externe au fonctionnement pour avoir de nouvelles idées qui pourront faire progresser l'activité
- ⊙ **Mettre en place des actions** suite aux constats de l'auditeur



# Les étapes d'un audit





# Le rapport d'audit : les constats

Respect des exigences	Type de constat	Explication
Oui	Point Fort	Élément à capitaliser, permettant de se distinguer et qui dépasse les exigences de l'organisme
	Piste de progrès	Suggestion pour l'amélioration, possibilité de dépasser les exigences
	Point sensible	Élément actuellement conforme qui risque de ne plus l'être à court ou moyen terme
Non	Non-conformité mineure	Non respect d'une exigence
	Non-conformité majeure	Non satisfaction d'une partie externe ou d'une exigence mettant en cause l'efficacité ou l'amélioration du Système Management Qualité



# Le plan d'actions

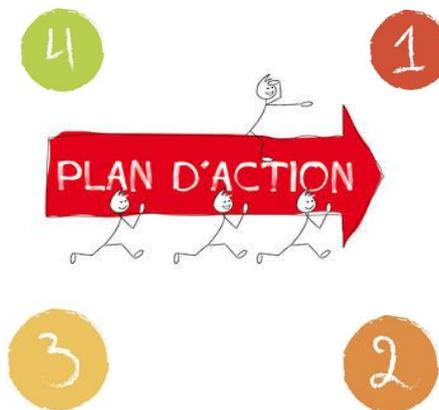
La partie la plus importante d'un audit est l'analyse des constats:

## Le plan d'actions

**Vérifier l'efficacité des actions :**

- Dans une réunion d'équipe,
- Lors du prochain audit,
- ...

**Mettre en place les actions nécessaires (correctives et/ou préventives).**



**Analyser les causes:** le responsable de l'activité avec son équipe doit trouver l'origine du constat si celui-ci est un point sensible ou une non-conformité (5 pourquoi, 5 M...)

**Définir les actions à mettre en place:** quelles actions, quels moyens, responsable de suivi de l'action, échéance, critères d'efficacité.



# Conclusion

## L'audit est :

- ⦿ Une source de progrès,
- ⦿ Un moment de dialogue et d'échange,
- ⦿ Un élément essentiel de la démarche d'amélioration.

- ⦿ Merci pour votre écoute,

**Des questions ?**





## 2ème journée QROc (Qualité Recherche Occitanie) 22 novembre 2018

# AUDITS INTERNES ET EXTERNES

Sophie Cerneaux  
Maître de conférences ENSCM  
*Déléguée au Pilotage de la Qualité*  
*Coordonnateur Pôle Formation*  
*Auditeur Interne et Pilote de Processus*



## Once upon a time....

**07-08/10/2013 : Formation Audit interne, RRA**

Formation et audits  
internes

**Oct. 2013**

**Premiers audits internes IEM** dont 2 audits responsables :  
6 processus (M1, R2, S1, S3, S4 et S5)

**Relai Qualité IEM, Pilote de processus et Auditeur Interne**



### OBJECTIFS

- **Animer la dynamique qualité au sein des laboratoires dans le contexte de l'IC CED2**
- Etre le relais du Comité de Direction Qualité et du Responsable Management Qualité (RMQ) de son Institut.
- Animer la démarche qualité au quotidien dans son périmètre.
- Veiller au respect des règles et objectifs de la politique qualité de l'UMR

Septembre 2014 : **DELEGUEE PILOTAGE DE LA QUALITE ENSCM**

29/09/2014 : Formation CNRS « **les bonnes pratiques en Management de la qualité** »

**Audit de Certification initial par l'AFNOR : 21 et 22 juillet 2015**

**Audit de suivi 1 : 21 juin 2016**

**Audit de suivi 2 : 20 et 21 juin 2017**

**Audits internes IEM et ENSCM sur 2014 et 2015**

14 & 15 mars 2016 : **Responsable Audit système iCCB**



**EQUIPE D'AUDIT**

Responsable d'audit : Sophie Cerneaux (RA)

Auditeur 1 : Josselin Dulac (A1)

Auditeur 2 : Loubna Atfane (A2)

Auditeur 3 : Valérie Bonniol (A3)

Auditeur 4 : Christophe Charmette (A4)

Auditeur 5 : Inmaculada Dosuna (A5)

Auditeur 6 : Christophe Innocent (A6)

Auditeur 7 : Rodéric Rodulfo (A7)

Auditeur 8 et tuteur RA : Estelle Donadei

Facchin (A8)

**Qualité/Audit interne : outils de management des services, de structuration interne, d'auto-évaluation, d'analyse de risques et de mesure de la satisfaction clients.**

# GESTION DU DOCUMENT

Nom du fichier	SMQ_ENR_20181122-présentation-AIUM-QROc
Auteur	Sylvie Narejos
Destinataires	QROC
Documents associés	so
Nombre total de diapo	10

# Université de Montpellier

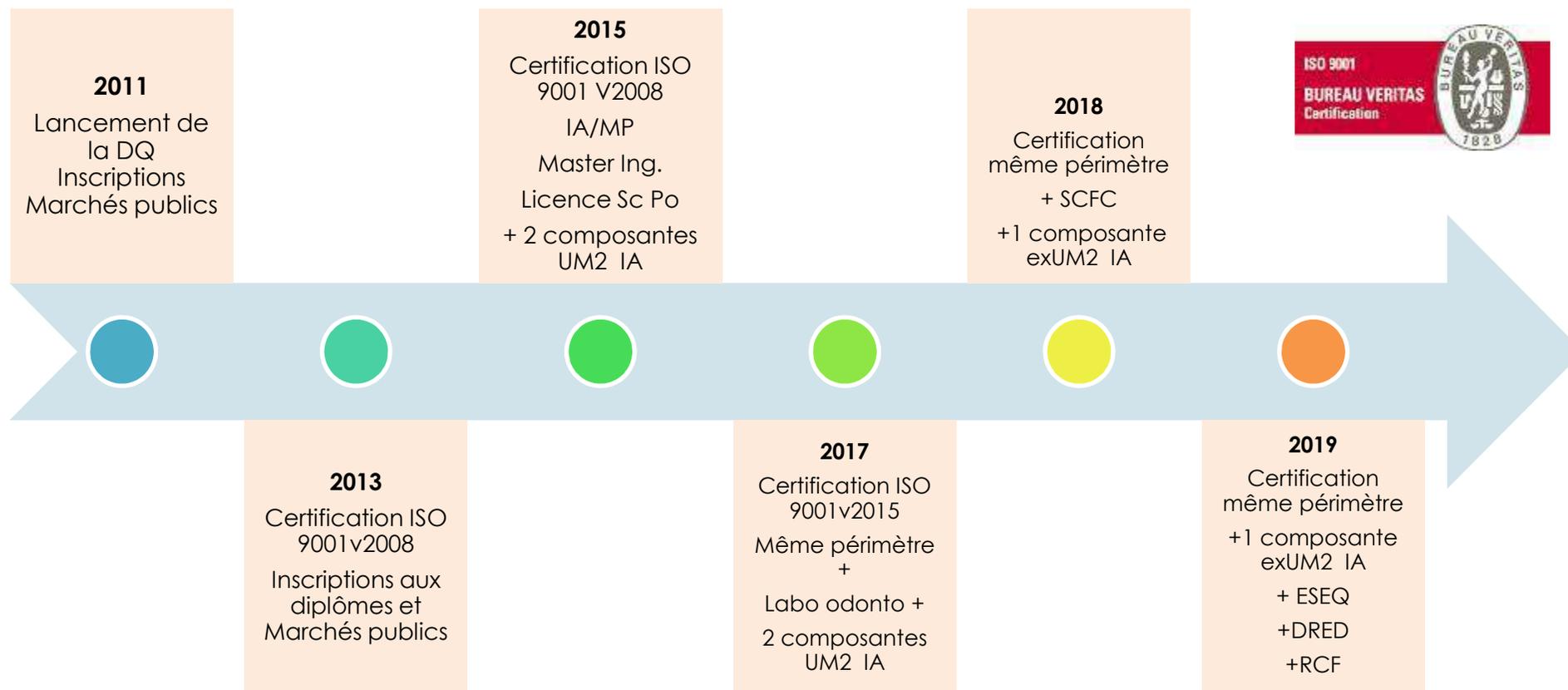
## Démarche qualité

### AUDITS



23 janvier 2018

# Calendrier déploiement de la DQ à l'UM



## Certification ISO 9001 V2015:

- Inscriptions aux diplômes (sauf FDE et FDS)
- Marchés publics
- Licence science politique
- Master ingénierie de la santé
- Laboratoire recherche odontologie Service Commun de Formation Continue

## En cours de certification :

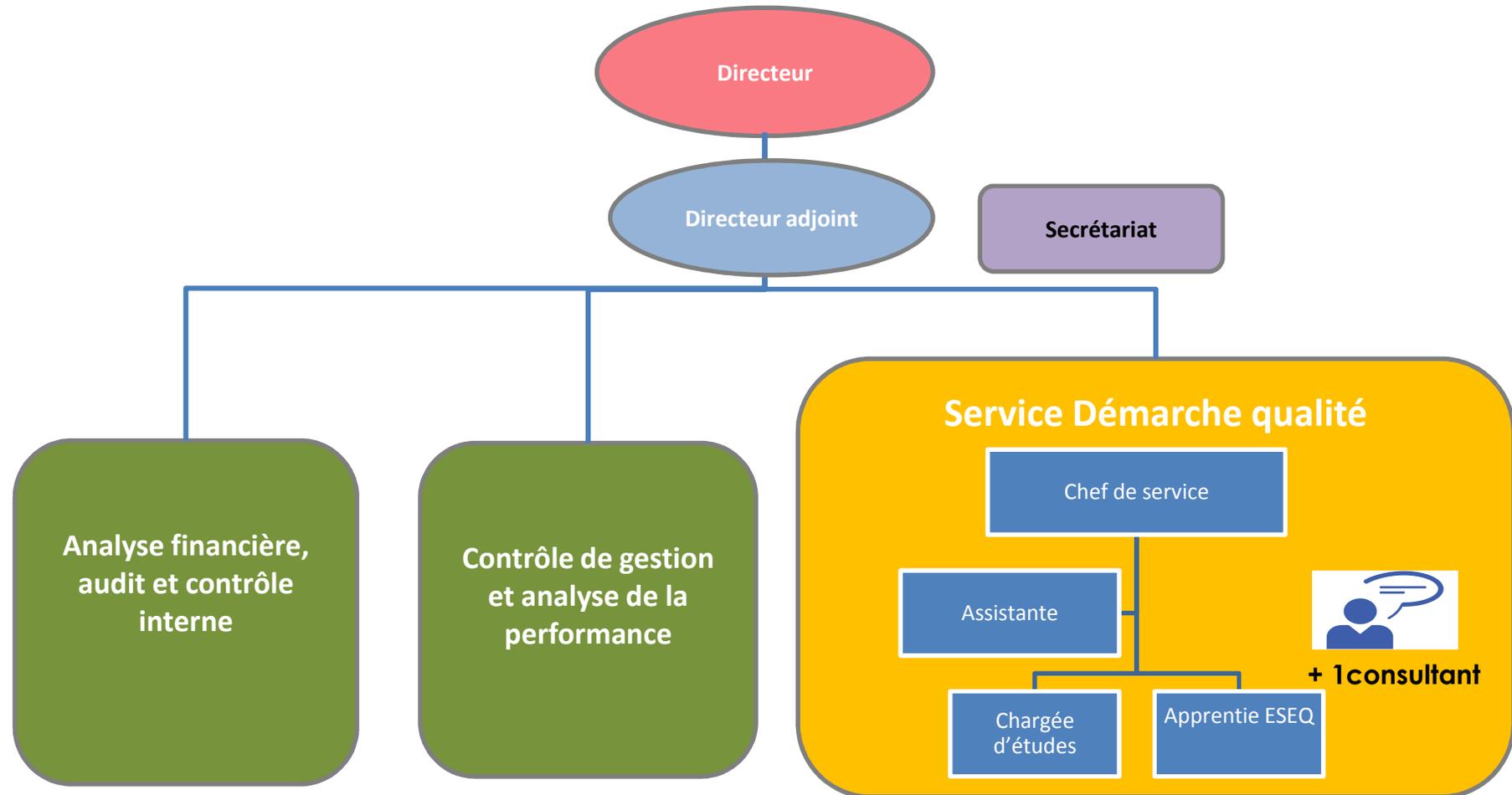
- ESEQ (licence, master)
- DRED (inscription et diplomation)
- EcellFrance (plateforme de recherche)

## Future certification :

- Licence d'économie



## Direction du pilotage





# Le dispositif d'audit interne

- Une procédure
- Un groupe d'auditeurs internes
- Kit auditeurs internes et audités





# La procédure d'audit interne



- Une procédure :
  - Calendrier
  - Lettre de mission + documentation processus audité
  - Réunion lancement
  - Synthèse des audits internes
- Quelques règles :
  - Animation en double
  - Affectation des auditeurs sur différents processus d'une année sur l'autre



## Le groupe d'auditeurs internes



- 13 auditeurs internes qualité :
  - formés par un consultant
  - engagement de mener au moins un audit par an
  - Enregistrement des audits menés et formations suivies



# Les kits d'audit

- De l'auditeur interne
  - Réunion annuelle de lancement des audits internes :
    - rappel principes qualité et normes ISO 9001 V2015
    - focus sur les points sensibles
    - initiation de la préparation de l'audit interne
  - Grille de questions (transverses et spécifiques métier)
  - Charte de l'audit

- De l'audité :
  - Grille de questions
  - Rappel sensibilisation qualité
  - Modules préparation audit

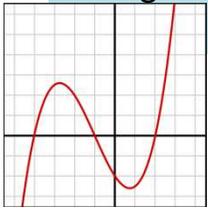




# Les résultats

## 10 points sensibles

- Documentation
- Recherche : mesure et surveillance et cahier de laboratoire
- Inscriptions : liste des pièces à joindre et gestion des dossiers incomplets



## 44 pistes de progrès

- Gestion parties intéressées
- Traçabilité
- Gestion des connaissances : sensibilisation qualité, informations documentées ENT
- Choix des indicateurs
- Enquêtes satisfaction
- Traçabilité des retours positifs et CRR
- Périmètre
- Lien réclamation



## 47 points forts

- Implication des équipes / démarche participative
- Interactions SDQ et processus
- Cartographie de polyvalence
- Ancrage de la culture qualité
- Maîtrise du contexte interne et externe
- Identification et répartition des rôles
- Gestion de la documentation
- Rétro planning





# Les impacts de l'audit



- Chronophage :
  - Organisation et logistique
  - animation
  - rédaction des rapports
- Mission sensible

- Levier puissant de l'amélioration
- Renforceur de la culture qualité pour les auditeurs et audités
- Outil fédérateur entre les auditeurs
- Moyen de préparation à l'audit de certification ou suivi dans un climat de confiance
- Moyen de renforcer les liens entre le niveau central et les acteurs de terrain

