LOGO ENTREPRISE	PROCÉDURE	Réf :
		ind. :

AUDITS QUALITÉ INTERNES

0					
Ind.	Date	Etabli par	Vérifié par	Approuvé par	observations

1. OBJET

Cette procédure a pour objet de définir l'organisation, la planification, la réalisation et le suivi des audits qualité internes couvrant l'ensemble des activités du Système de Management de la Qualité (SMQ) de l'entreprise.

2. FINALITE DE LA PROCÉDURE

Le but des dispositions prévues dans la présente procédure est d'assurer :

a) une surveillance efficace du SMQ, en particulier vérifier :
- sa conformité à la norme ISO 9001
- sa mise en œuvre effective
- son efficacité
- son entretien, évolution / amélioration,

b) la correction des écarts et/ou l'amélioration du SMQ identifiés lors des audits,

c) l'information pertinente à la Direction des résultats de cette surveillance et des actions corrections et/ ou d'amélioration engagées.

3. CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions contenues dans cette procédure s'appliquent à tous les audits réalisés dans le cadre du Système de Management de la Qualité.

4. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Norme ISO 9001 (§ 8.2.2)
- Norme ISO 19011 : Lignes directrices pour l'audit qualité et environnemental
- Norme ISO 9000 : Vocabulaire

5. TERMINOLOGIE ET /OU SIGLES PARTICULIERS

- **RQ :** responsable Qualité
- **Audit**
  Processus méthodique indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.
- **Programme d'audit**
  Ensemble d'un ou plusieurs audits planifiés dans un laps de temps et dans un but déterminé.
- **Champ d'audit**
  Note : le champ peut être exprimé en termes de facteurs tels qu'emplacement géographique, unité organisationnelle, activité ou processus.

- **Critères d'audit**
  Ensemble de processus ou exigences auquel les preuves d'audit sont comparées**.**
- **Preuve d'audit**
  Enregistrement, déclaration de faits ou autres informations vérifiés, pertinent pour l'audit.
  Note : les preuves d'audit peuvent être qualitatives ou quantitatives**.**
- **Constatation d'audit**
  Résultat de l'évaluation des preuves d'audit après avoir étudié toutes les constatations d'audit.
- **Qualification**
  Association des qualités personnelles, du niveau d'études minimal de formation, de l'expérience des audits, de l'expérience professionnelle et des compétences que possède un auditeur.
- **SMQ : S**ystème de **M**anagement de la **Q**ualité

6. RESPONSABILITES

Les audits sont réalisés sous la responsabilité du RQ.
Les auditeurs internes sont indépendants des personnes qui ont la responsabilité directe de l'activité auditée.
Les responsables des secteurs audités ont la responsabilité d'engager les actions correctives et/ou d'amélioration identifiées.

7. QUALIFICATION DES AUDITEURS

Compte tenu de la petite taille de l'entreprise et de la difficulté à désigner des auditeurs qui seraient objectifs et indépendants des secteurs à auditer, les audits sont réalisés

- soit par des auditeurs interne
- soit par un auditeur externe à l'entreprise.

Les auditeurs sont qualifiés par le RQ sur la base des exigences ci-après :

- niveau d'instruction minimum : baccalauréat
- expérience : 2 années dans une société
- aptitude à la communication écrite et orale
- formation à l'ISO 9001 : 2 j. minimum
- formation à l'audit interne : 2 j. minimum

Il est du ressort du RQ de certifier les auditeurs à partir des éléments ci dessus.
Pour un auditeur interne, cette certification est attestée par une note interne.

Pour un auditeur externe, le RQ appose son visa suivi de la mention "Qualification satisfaisante" sur le dossier justificatif de qualification fourni par le prestataire (CV, références, qualification obtenues,…).

8. PLANIFICATION DES AUDITS

Les audits sont planifiés annuellement par le RQ à l'issue de la revue de Direction.
Les audits sont planifiés sur la base des divers processus de l'entreprise.
L'ensemble du SMQ doit être audité dans une période de 12 mois.

De plus, des audits d'activités particulières peuvent également être planifiés si nécessaire (faiblesse identifiée par exemple).

Enfin, des audits d'activités techniques peuvent également être planifiés, si nécessaire.

9. PROCESSUS AUDITS INTERNES

9.1 Déclenchement des audits - désignation des auditeurs

Les audits qualité internes sont déclenchés par le RQ sur la base du planning défini au chapitre précédent.
Il est de la responsabilité du RQ de désigner les auditeurs, en fonction :

- de la difficulté de l'audit (complexité, personnalité des audités etc.…)
- des aptitudes des auditeurs.

L'auditeur est désigné au moins 2 mois avant l'audit pour lui permettre de préparer sa mission.

9.2 Préparation de l'audit

9.2.1 Préparation par l'auditeur interne

L'auditeur est tenu

a) de préparer / constituer son guide d'audit (questionnaire) :
   - documents du SMQ couvrant le domaine audité : politique qualité, objectifs qualité chapitre du manuel, procédures, instruction, etc..
   - chapitre (sous chapitre) de la norme ISO

b) d'examiner le rapport précédent et notamment la clôture des actions exigées
c) de préparer les questions principales qu'il envisage de poser en audit
d) d'établir le plan d'audit.

Le plan d'audit doit être communiqué au responsable du secteur a auditer avant l'audit.

9.2.2 Préparation par l'auditeur externe

Afin de lui permettre de préparer sa mission, le RQ transmet à l'auditeur les éléments nécessaires tels que politique et objectifs qualité, manuel et procédures.

9.3 Déroulement de l'audit

L'audit doit toujours commencer par une réunion d'ouverture et se terminer par une réunion de clôture, pour faire le bilan "à chaud" avec les responsables audités.
Durant l'audit, l'auditeur est tenu de relever précisément les écarts constatés et de les présenter au personnel audité, afin d'éviter toute discussion ultérieure.

9.4 Rapport d'audit

9.4.1 Rapport réalisé par un auditeur de la Société

Chaque rapport fait l'objet d'un rapport rédigé par l'auditeur et soumis à l'approbation du RQ avant diffusion au(x) responsable(s) du (des) secteur(s) concerné(s), et au Directeur.

9.4.2 Rapport rédigé par un auditeur externe :

La forme du rapport est laissée à l'initiative de l'auditeur.

9.5 Actions correctives / amélioration

A la réception du rapport d'audit, le responsable du secteur concerné doit définir les actions qu'il souhaite entreprendre (actions correctives et /ou d'amélioration).
Pour cela, il est tenu de remplir la partie concernée de la fiche de non-conformité ou de remarque.
La fiche est alors soumise au RQ pour approbation, avant de l'adresser au responsable concerné pour application.

Nota : dans le cas d'un audit réalisé par un auditeur externe, l'approbation est de plus demandée à celui-ci.

9.6 Suivi des actions correctives:amélioration

Le RQ est chargé de classer les fiches aux échéances d'action définies, afin d'effectuer les relances, si nécessaire.

9.7 Clôture des rapports d'audit

Il est du ressort du RQ de vérifier f'efficacité des actions prévues aux échéances convenues. Il formalise cette vérification (si satisfaisante) sur la fiche concernée.
Lorsque toutes les fiches sont clôturées, le rapport d'audit est considéré comme lui-même clôturé.

10. ENREGISTREMENTS

Les documents ci-après sont conservés par le RQ selon les modalités de la procédure XXX.:

- ✓ les attestations des auditeurs (ainsi que les documents associés : diplômes, attestation de stage etc.…), qu'il s'agisse d'un auditeur interne ou d'un auditeur externe,
- ✓ les rapports d'audit clôturés (avec leur questionnaire).
- ✓ les plannings d'audits internes.