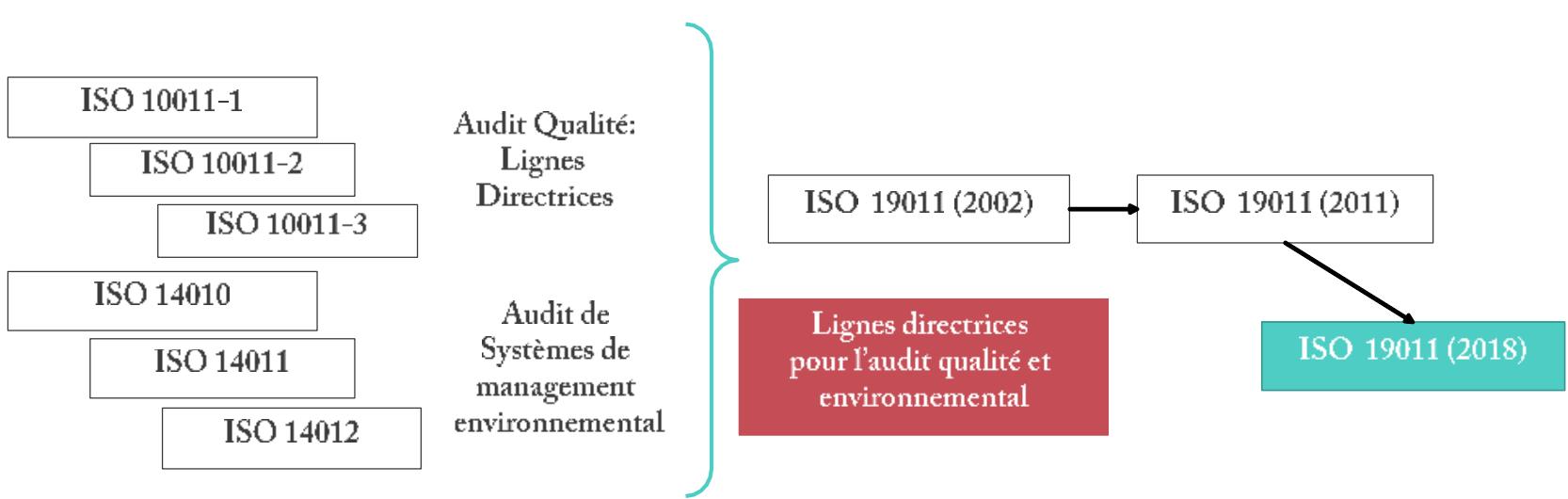


« L'AUDIT INTERNE»

selon L'ISO 19011:2018

ISO19011:2018

Lignes directrices pour l'audit des Systèmes de Management



ISO19011:2018
Lignes directrices pour l'audit des Systèmes de Management

Cette norme est applicable à tous les organismes qui doivent planifier et réaliser des audits internes ou externes de systèmes de management ou manager un programme d'audit.



La norme ISO19011 fournit des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management, comprenant :

- *les principes de l'audit*
- *le management d'un programme d'audit*
- *La réalisation d'audit des systèmes de management.*
- *l'évaluation de la compétence des personnes impliquées dans le processus d'audit*

Les principes de l'audit

a) Déontologie: le fondement du professionnalisme

Il convient que les auditeurs et la ou les personnes responsables du management du programme d'audit:

- réalisent leurs tâches de manière éthique, avec honnêteté et responsabilité;
- réalisent des activités d'audit uniquement s'ils ont les compétences requises;
- réalisent leurs tâches en toute impartialité, c'est- à-dire qu'ils restent justes et sans parti pris dans toutes leurs actions;
- soient sensibilisés à toutes les influences que peuvent exercer d'autres parties intéressées sur leur jugement.

b) Restitution impartiale: l'obligation de rendre compte de manière sincère et précise

Il convient que les constatations, conclusions et rapports d'audit reflètent de manière sincère et précise les activités d'audit.

Il convient de consigner les obstacles importants rencontrés pendant l'audit et les questions non résolues ou les avis divergents entre l'équipe d'audit et l'audité.

Il convient que la communication soit sincère, précise, objective, opportune, claire et complète.

Les principes de l'audit

c) Conscience professionnelle: l'attitude diligente et avisée au cours de l'audit

Il convient que les auditeurs agissent en accord avec l'importance des tâches qu'ils réalisent et la confiance que leur ont accordée le client de l'audit et les autres parties intéressées.

La qualité essentielle pour réaliser leurs tâches avec conscience professionnelle réside dans la capacité de prendre des décisions avisées dans toutes les situations d'audit.

d) Confidentialité: sécurité des informations

Il convient que les auditeurs utilisent avec précaution les informations acquises au cours de leurs missions.

Il convient que les informations d'audit ne soient pas utilisées de manière inappropriée au seul bénéfice de l'auditeur ou du client de l'audit ou de manière qui pourrait porter préjudice aux intérêts légitimes de l'audité.

Ce concept comprend le traitement correct des informations sensibles ou confidentielles.

Les principes de l'audit

e) Indépendance: le fondement de l'impartialité de l'audit et de l'objectivité des conclusions d'audit

Il convient que les auditeurs soient indépendants de l'activité auditee et n'aient ni parti pris ni conflit d'intérêt dans toute la mesure du possible.

Pour les audits internes, il convient que les auditeurs soient, si possible, indépendants de la fonction auditee.

Il convient que les auditeurs conservent un état d'esprit objectif tout au long du processus d'audit pour s'assurer que les constatations et conclusions d'audit sont uniquement fondées sur les preuves d'audit.

Pour les petits organismes, il peut se révéler impossible pour les auditeurs internes d'être totalement indépendants de l'activité auditee, mais il convient de s'efforcer d'établir des relations sans parti pris et de créer un climat d'objectivité.

f) Approche fondée sur la preuve: la méthode rationnelle pour parvenir à des conclusions d'audit fiables et reproductibles dans un processus d'audit systématique

Il convient que les preuves d'audit soient vérifiables.

Il convient généralement qu'elles s'appuient sur des échantillons des informations disponibles, dans la mesure où un audit est réalisé avec une durée et des ressources délimitées.

Il convient d'utiliser l'échantillonnage de manière appropriée, dans la mesure où cette utilisation est étroitement liée à la confiance qui peut être accordée aux conclusions d'audit.



g) Approche par les risques: approche d'audit prenant en considération les risques et les opportunités



Il convient que l'approche par les risques ait une influence substantielle sur la planification, la réalisation et le compte rendu des audits afin de s'assurer que les audits soient axés sur les questions importantes pour le client de l'audit et de réaliser les objectifs du programme d'audit.



Type d'audit



1

Audit 1^{ère} partie

2

Audit seconde partie

3

Audit tierce partie

Audit interne

« Exp Audit fournisseur/client »

Audit réalisé par ou pour le compte
d'une partie ayant un intérêt dans
l'organisme (client).

*Audit de certification–Audit
d'accréditation.*

Audit réalisé par un organisme
d'audit externe indépendant
pour le compte d'un public.

Audit 1^{ère} partie

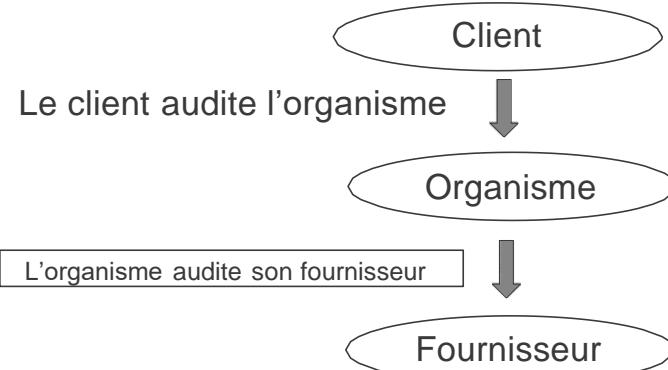
Sont réalisés par ou pour le compte de l'organisme lui-même, pour la revue de direction et d'autres besoins internes

L'entreprise audite son propre système

Audit seconde partie

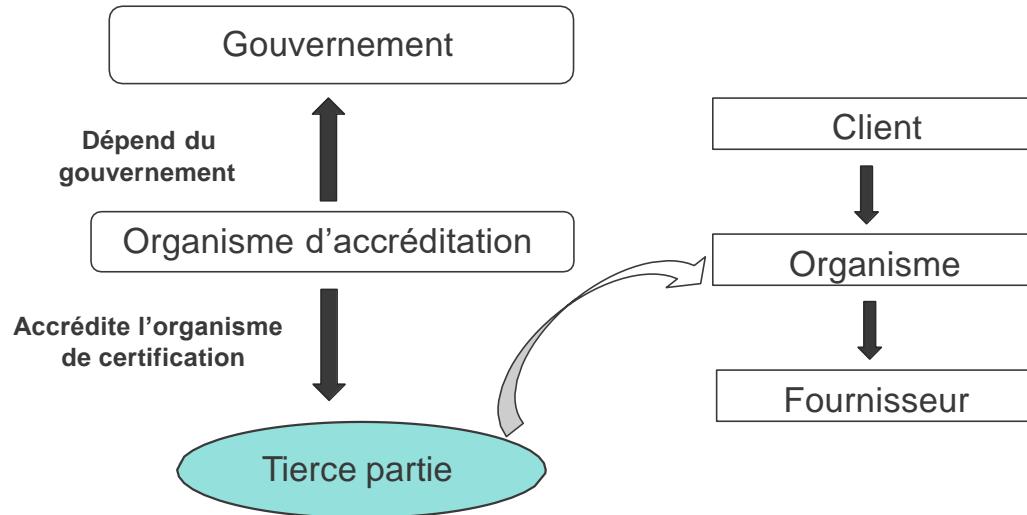
Sont réalisés par des parties ayant un intérêt à l'égard de l'organisme, comme les clients ou d'autres personnes agissant en leur nom.

Cas de l'audit client/fournisseur



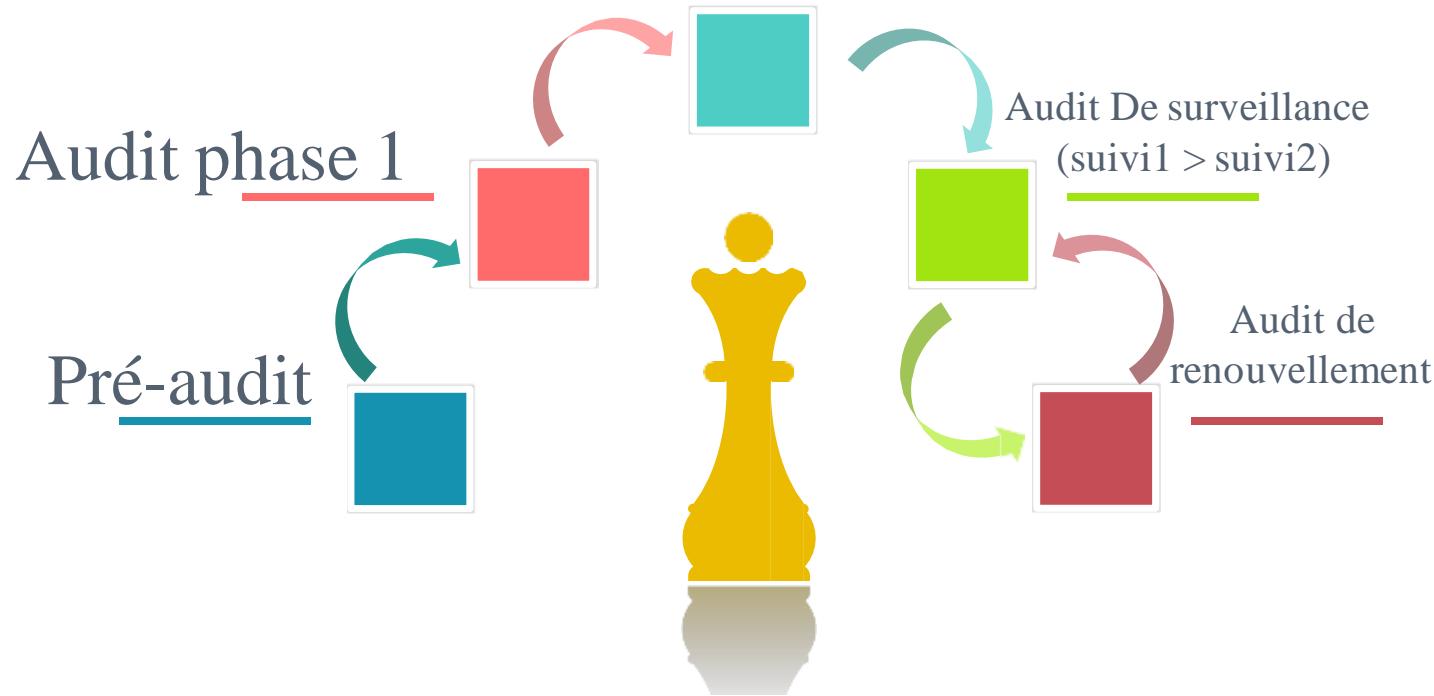
Audit tierce partie

Les audits de tierce partie sont réalisés par des organismes d'audit Indépendants, tels que les autorités de réglementation ou les organismes qui octroient l'enregistrement ou la certification.



Audit tierce partie phases

Audit phase 2



ISO 19011:2018 § 5.1

Le management d'un programme d'audit

- Il convient que l'étendue d'un programme d'audit tienne compte de la **taille** et de la **nature de l'audité**, ainsi que de la **nature**, de la **fonctionnalité**, de la **complexité**, du **type de risques et opportunités** et du **niveau de maturité** du ou des systèmes de management à auditer.
- La **fonctionnalité** du système de management peut être encore plus **complexe** lorsque la plupart des fonctions importantes sont **externalisées** et gérées sous la direction d'autres organismes.
- Une attention particulière doit être accordée **aux lieux où les décisions les plus importantes sont prises** et à la constitution de la direction du système de management.

5.2 Les objectifs d'un programme d'audit

Le programme audit peut inclure:

- a) les **objectifs** du programme d'audit;
- b) les **risques et opportunités** associés au programme d'audit et les actions à mettre en œuvre pour y faire face;
- c) le **champ** (étendue, limites, lieux) de chaque audit au sein du programme d'audit;
- d) le **calendrier** (nombre/durée/fréquence) des audits;
- e) les **types d'audit**, tels qu'internes ou externes;
- f) les **critères d'audit**;
- g) les **méthodes d'audit** à employer;
- h) les **critères de sélection** des membres de l'équipe d'audit;
- i) les **informations documentées** pertinentes.

Les objectifs d'un programme d'audit peuvent prendre en compte :

- a) les besoins et les attentes des **parties intéressées pertinentes**, aussi bien externes qu'internes;
- b) les **exigences** relatives au(x) système(s) de management;
- c) la nécessité d'évaluer les **prestataires externes**;
- d) le niveau de **performance** de l'audité et le niveau de maturité du (des) système(s) de management, tels que mesurés par des **indicateurs de performance** pertinents (par exemple KPI), l'apparition de **non-conformités**, **d'incidents** ou de **réclamations** des parties intéressées;
- e) les **caractéristiques** et les **exigences** des processus, produits, services et projets, ainsi que toutes **modifications** de ces derniers;
- f) les **risques et opportunités** identifiés pour l'audité;

à les résultats d'audits précédents

5.4.1 Il convient que la ou les personnes responsables du management du programme d'audit:

- a) **établissent** l'étendue du programme d'audit en fonction des objectifs pertinents et de toute contrainte connue;
- b) **déterminent** les enjeux externes et internes ainsi que les **risques** et **opportunités** susceptibles d'affecter le programme d'audit, et mettent en œuvre les actions pour y faire face, en intégrant ces actions dans **toutes les activités d'audit pertinentes**, le cas échéant;
- c) **s'assurent** de la constitution des équipes d'audit et de **leur compétence globale** pour les activités d'audit, en attribuant les rôles, responsabilités et autorités, et en soutenant le leadership, le cas échéant;
- d) **établissent** tous les processus pertinents
- e) **déterminent** et assurent la **fourniture de toutes les ressources nécessaires**;
- f) **s'assurent** que les informations documentées appropriées sont préparées et tenues à jour, y compris les **enregistrements relatifs au programme d'audit**;
- g) **surveillent**, passent en revue et améliorent le programme d'audit;
- h) **communiquent** le programme d'audit au client de l'audit et, le cas échéant, aux parties intéressées pertinentes.

Exercice en groupe

- Vous avez dans la diapo suivante 23 rubriques :
 - 6 rubriques en bleu
 - 17 rubriques en JAUNE
- Votre tâche consiste à regrouper les rubriques en sous ensembles et reconstruire un schéma qui présente les étapes de réalisation d'un audit selon l'ISO 19011 version 2018.
- L'utilisation de la norme est conseillées

1- Déclenchement de l'audit

Prise de contact avec l'audité

Détermination de la faisabilité de l'audit

2- Préparation des activités d'audit

Réalisation d'une revue des informations documentées

Planification de l'audit

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

Préparation des informations documentées en vue de l'audit

3- Réalisation des activités d'audit

Attribution des rôles et responsabilités des guides et des observateurs

Conduite de la réunion d'ouverture

Disponibilité et accès aux informations d'audit

Conduite de la réunion de clôture

Détermination des conclusions d'audit

Communication pendant l'audit

Production des constatations d'audit

Réalisation d'une revue des informations documentées au cours de l'audit

4- Préparation et diffusion du rapport d'audit

Préparation du rapport d'audit

Diffusion du rapport d'audit

Recueil et vérification des informations

5- Clôture de l'audit

6- Réalisation du suivi d'audit

Méthodologie

« Plan d'audit »

Préparation

- Il convient que le **responsable de l'équipe d'audit** adopte une approche par les risques pour planifier l'audit sur la base des **informations contenues dans le programme d'audit** et des **informations documentées fournies par l'audité**.
- Il convient que la planification de l'audit tienne compte des **risques des activités d'audit** sur les processus de l'audité et serve de base d'accord entre le client de l'audit, l'équipe d'audit et l'audité en ce qui concerne la réalisation de l'audit.
- Il convient que la planification facilite la programmation dans le temps et la coordination efficaces des activités d'audit pour **atteindre les objectifs de manière efficace**.
- Il convient d'adapter le niveau de détail du plan d'audit au champ et à la complexité de l'audit, ainsi qu'au **risque de ne pas réaliser les objectifs de l'audit**.
- Lors de la planification de l'audit, il convient que le responsable de l'équipe d'audit considère les éléments suivants:
 - a) la **composition** de l'équipe d'audit et sa **compétence** collective;
 - b) les techniques d'**échantillonnage** appropriées;
 - c) les **opportunités d'amélioration** de l'efficacité et de l'efficience des activités d'audit;
 - d) les **risques pour la réalisation des objectifs de l'audit** engendrés par une planification inefficace de l'audit;
 - e) les **risques pour l'audité** engendrés par la réalisation de l'audit.
- Les risques pour l'audité peuvent provenir de la présence des membres de l'équipe d'audit qui influe négativement sur les dispositions prises par l'audité en matière de santé et de sécurité, d'environnement, ...

Méthodologie

« Plan d'audit »

Préparation

- Pour les audits combinés, il convient d'accorder une attention toute particulière aux interactions entre les processus opérationnels et d'éventuels objectifs et priorités concurrents des différents systèmes de management.
- Le niveau de détail et le contenu de la planification de l'audit peuvent, par exemple, être différents entre les audits initiaux et les audits ultérieurs et également entre les audits internes et externes.
- Il convient que la planification de l'audit soit suffisamment flexible pour permettre les modifications qui peuvent se révéler nécessaires à mesure que se déroulent les activités d'audit.

Il convient que la planification de l'audit traite ou fasse référence aux éléments suivants:

- a) les **objectifs** de l'audit;
- b) le **champ** de l'audit ainsi que des processus à auditer;
- c) les **critères** d'audit et toutes les informations documentées de référence;
- d) les **lieux** et les **dates**, ainsi que l'horaire et la durée prévus des activités d'audit à mener;
- e) la nécessité pour l'équipe d'audit de se **familiariser** avec les installations de l'audité;
- f) les **méthodes** d'audit à utiliser ;
- g) les **rôles et responsabilités** des membres de l'équipe d'audit;
- h) l'affectation des ressources appropriées, compte tenu des **risques et opportunités** liés aux activités à auditer.

Méthodologie

« Plan d'audit »

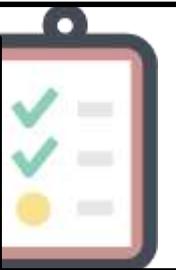
Préparation

Il convient que la planification de l'audit prenne en compte, le cas échéant:

- l'identification du ou des **représentants de l'audité** pour l'audit;
- la **langue** de travail et de rapport de l'audit;
- les rubriques du **rapport d'audit**;
- la **logistique** et les moyens de communication;
- toutes les **actions spécifiques** devant être mises en œuvre;
- les questions relatives à la **confidentialité** et à la sécurité des informations;
- les actions de suivi éventuelles à partir d'un **audit précédent**;
- les **activités de suivi** éventuelles par rapport à l'audit planifié;
- la coordination avec d'autres activités d'audit, dans le cas d'un audit conjoint.

Checklist - opportunités

Les checklists servent de guide et permettent la cohérence dans la conduite de l'audit



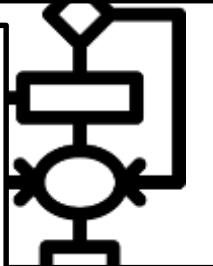
Rien d'important n'a été oublié



Pour chaque question, le numéro de l'exigence normative est identifié et documenté



Suivre les étapes logiques définies dans la documentation de l'entreprise auditee. Les audités seront plus à l'aise avec votre approche



Les questions sont rédigées entièrement



Checklist - opportunités



Est conçue pour permettre une prise de notes efficace



La checkliste aidera à identifier le temps nécessaire pour chaque étape



Améliore l'efficacité pour un retour immédiat aux audités

Checklist - risques



Éviter de suivre uniquement les questions de la checkliste sans autre considération



Checkliste non mise à jour

Utilisation de la checklist d'audit

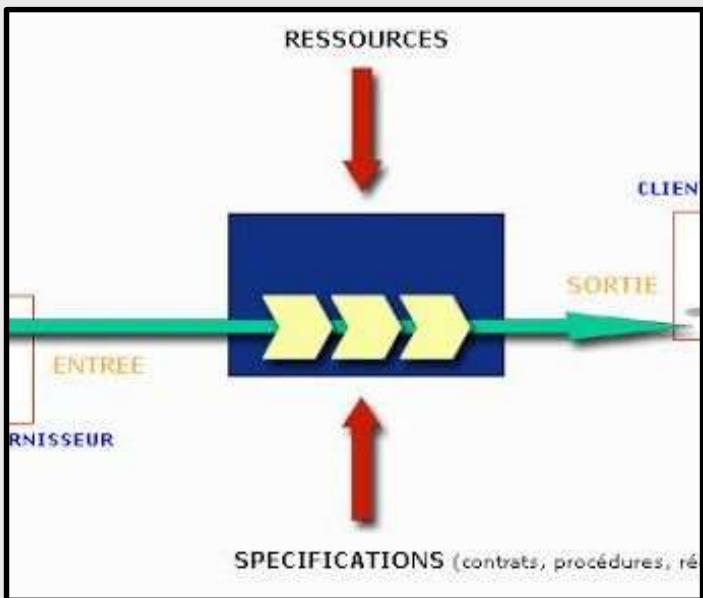
Suivre la checkliste sans écouter les audités



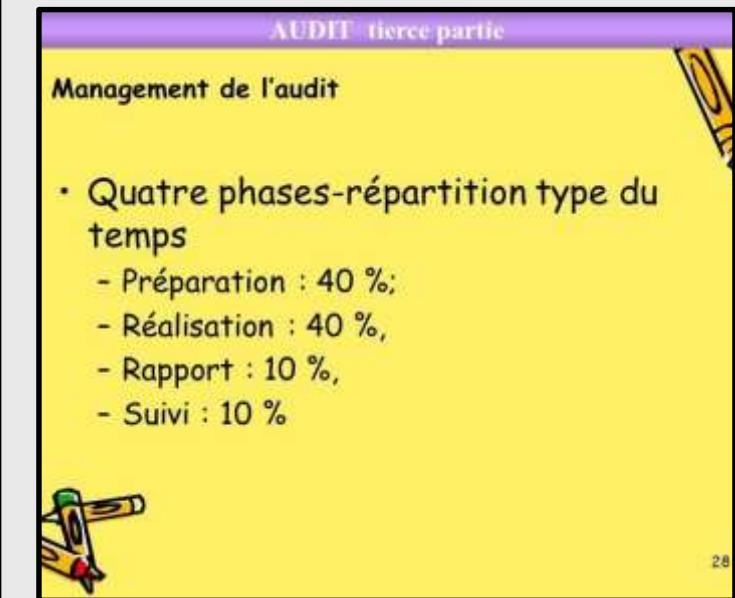
Ne pas auditer des points importants



Checklist d'audit – Ne pas oublier



La checklist doit être conçue tenant compte de l'approche processus

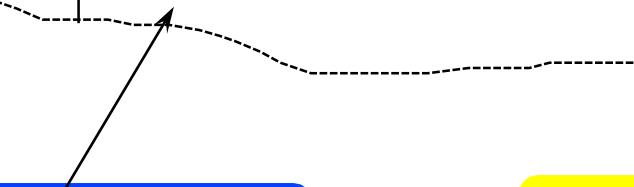
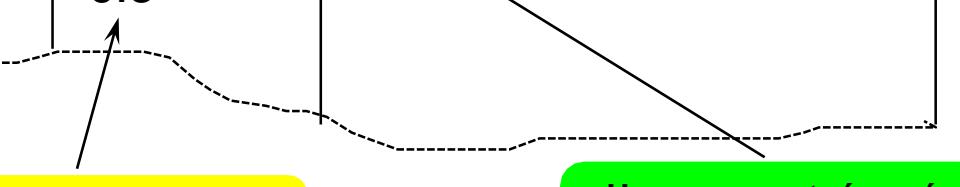
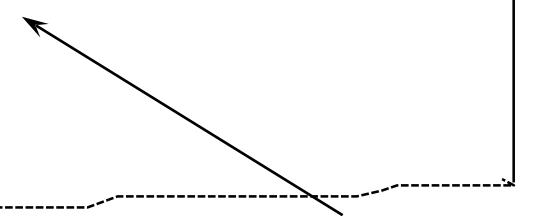


La conception, la préparation et la revue des checklists signifient du temps nécessaire de préparation (activité hors site)

Checklist d'audit type

Les checklists ont toutes des points communs

Checkliste d'audit interne			Date :	Version :
Processus audité :			Auditeur :	
	Questions	Article N°	Observations	
		5.3 5.1 9.3		

Détails administratifs

Liste des points clés à vérifier

Les articles de la norme sont identifiés

Un espace est réservé pour enregistrer les preuves

Audit sur site



« La réalisation de l'audit »

RÉUNION D'OUVERTURE

Les exigences relatives à la réunion d'ouverture sont définies au chapitre 9.4.2 de l'ISO 17021-1:2015.

Ceci est applicable aux audits tierce partie.

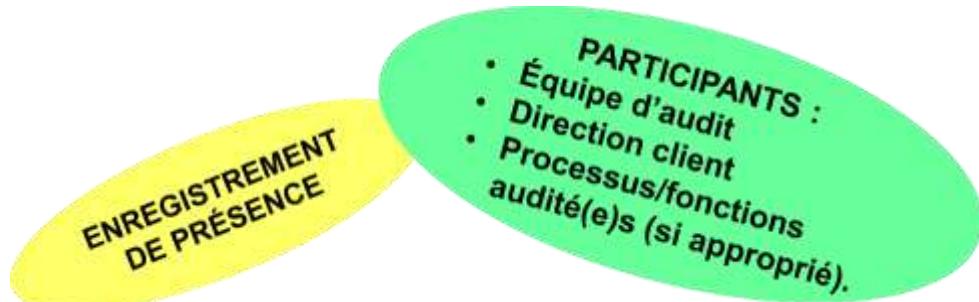
Les participants : Responsable d'audit et auditeur(s) (le cas échéant) ; la direction de l'entreprise et, lorsqu'applicable, les responsables de processus.

UN ENREGISTREMENT DES PERSONNES PRÉSENTES À LA RÉUNION D'OUVERTURE
DOIT ÊTRE CONSERVÉ.

**Les lignes directrices pour la conduite de la réunion d'ouverture
des audits seconde et tierce partie sont déterminées dans
l'ISO 19011:2018, § 6.4.3.**

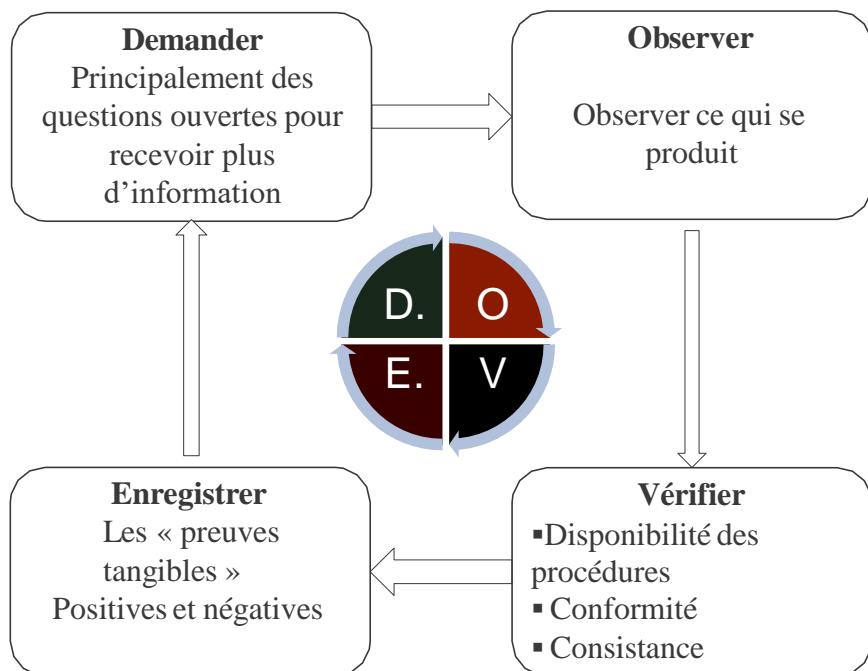
RÉUNION D'OUVERTURE – AUDIT TIERCE PARTIE

1. Présentation des participants et leurs rôles ;
2. Confirmation du domaine d'application de la certification ;
3. Confirmation du plan d'audit et changements de dernière minute si nécessaire ;
4. Confirmation des circuits de communication ;
5. Confirmation de la disponibilité des ressources et salles ;
6. Explication des règles de confidentialité et du code de conduite des auditeurs ;
7. Confirmation des règles de sécurité et d'urgence ainsi que les procédures à appliquer ;
8. Confirmation de la disponibilité et des rôles des guides et observateurs ;
9. Confirmation sur la manière de reporter les résultats et sur la classification des constats ;
10. Information relative aux conditions selon lesquelles l'audit peut être arrêté prématurément ;
11. Confirmation que l'équipe d'audit est responsable de l'audit et doit maîtriser la mise en œuvre du plan d'audit, les activités d'audit et les pistes d'audit ;
12. Confirmation de l'état des constats de l'audit précédent si applicable ;
13. Méthodes et procédures mises en œuvre pour la réalisation de l'audit par échantillonnage ;
14. Confirmation de la langue de l'audit ;
15. Confirmation que le client sera tenu informé des résultats pendant l'audit ;
16. Opportunité pour le client de poser des questions.



Méthodologie

« Audit sur site »



Réalisation Technique

« Techniques d'audit »

- Avoir présent à l'esprit la finalité de l'activité
- Suivre le flux de l'activité
 - ✓ Comprendre le mode de fonctionnement de l'activité
 - ✓ Cohérence du déroulement séquentiel/ Finalité et objectifs poursuivis
- Pertinence données d'entrée pour atteindre les objectifs et réaliser les données de sorties
- Données de sortie : résultats obtenus

Réalisation

Méthodologie

Réalisation Technique

« Audit sur site »

Comment interviewer ?

- Attitude de l'auditeur
- Ne pas oublier le but de l'entrevue
- Bien poser les questions

L'entretien d'audit

« Synergie Auditeurs-Audités »



Auditeur connaissances et
Expériences préalables

Audité connaissances et
expériences préalables

Réalisation Technique

Que sait faire un audité ?

« Par sa formation et son expérience »

Que sait faire un auditeur?

« Par sa formation et son expérience »

?	Système de Management Environnemental	+
-	Techniques d'audit	+
++	Connaissance de l'activité auditée	-
+	Historique de l'activité auditée	?
-	Techniques d'entretien en audit	++
-	Connaissances de l'ISO 14001	+++
++	Expérience dans l'activité auditée	?
?	Maitrise des situations conflictuelles	+++

L'entretien d'audit

Réalisation Technique

« Quelques objectifs de l'auditeur»

- Impliquer l'audité
- Expliquer sa fonction et ses missions
- Comprendre ce qui est fait
- Comprendre comment cela a été fait
- Reconnaître les succès accomplis
- S'assurer du consentement avec le résultat
- Discuter avec l'audité sur des possibles actions communes



L'entretien d'audit

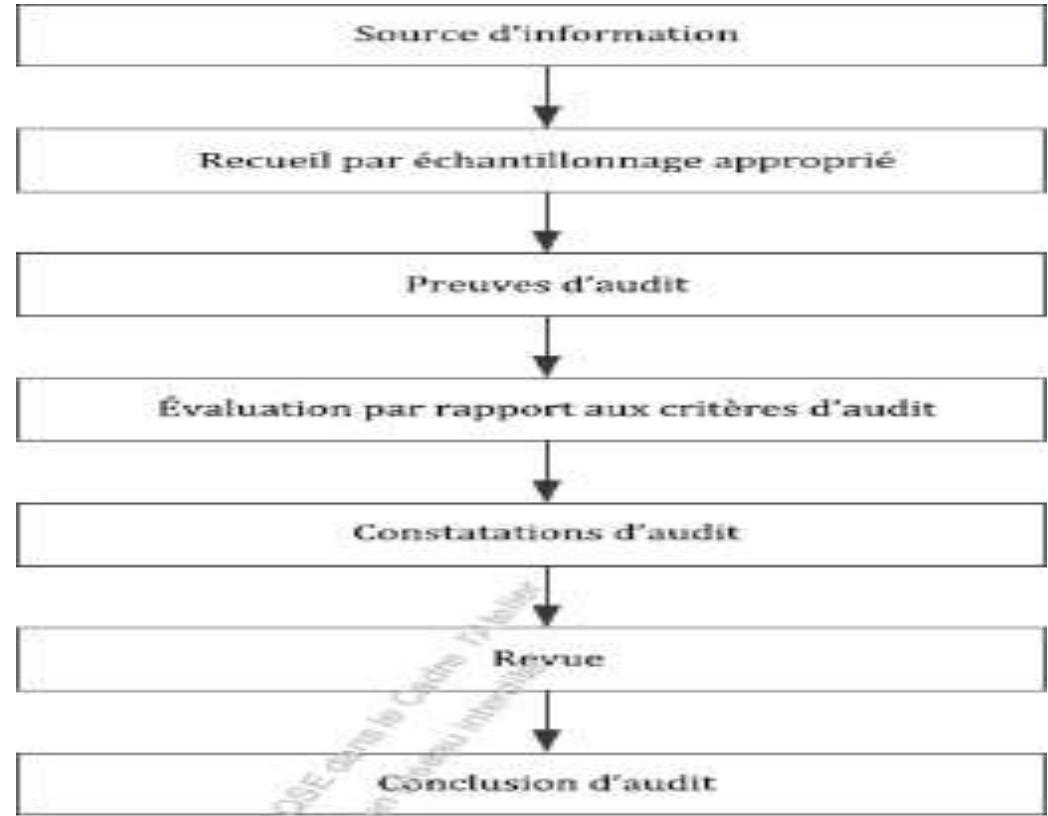
« Points importants »

Un audit efficace requiert des auditeurs:

- ✓ Une approche amicale mais formelle
- ✓ Une diplomatie
- ✓ Un sens de l'observation
- ✓ Une bonne compréhension
- ✓ Un bon enregistrement
- ✓ Une bonne communication



Les constats d'audit



Constats d'audit

« Points importants »

Ecart:

C'est le fausse qui sépare la situation réelle d'une situation désirée

Critères d'audit

- Système documentaire de l'audité

Ecart documentaire

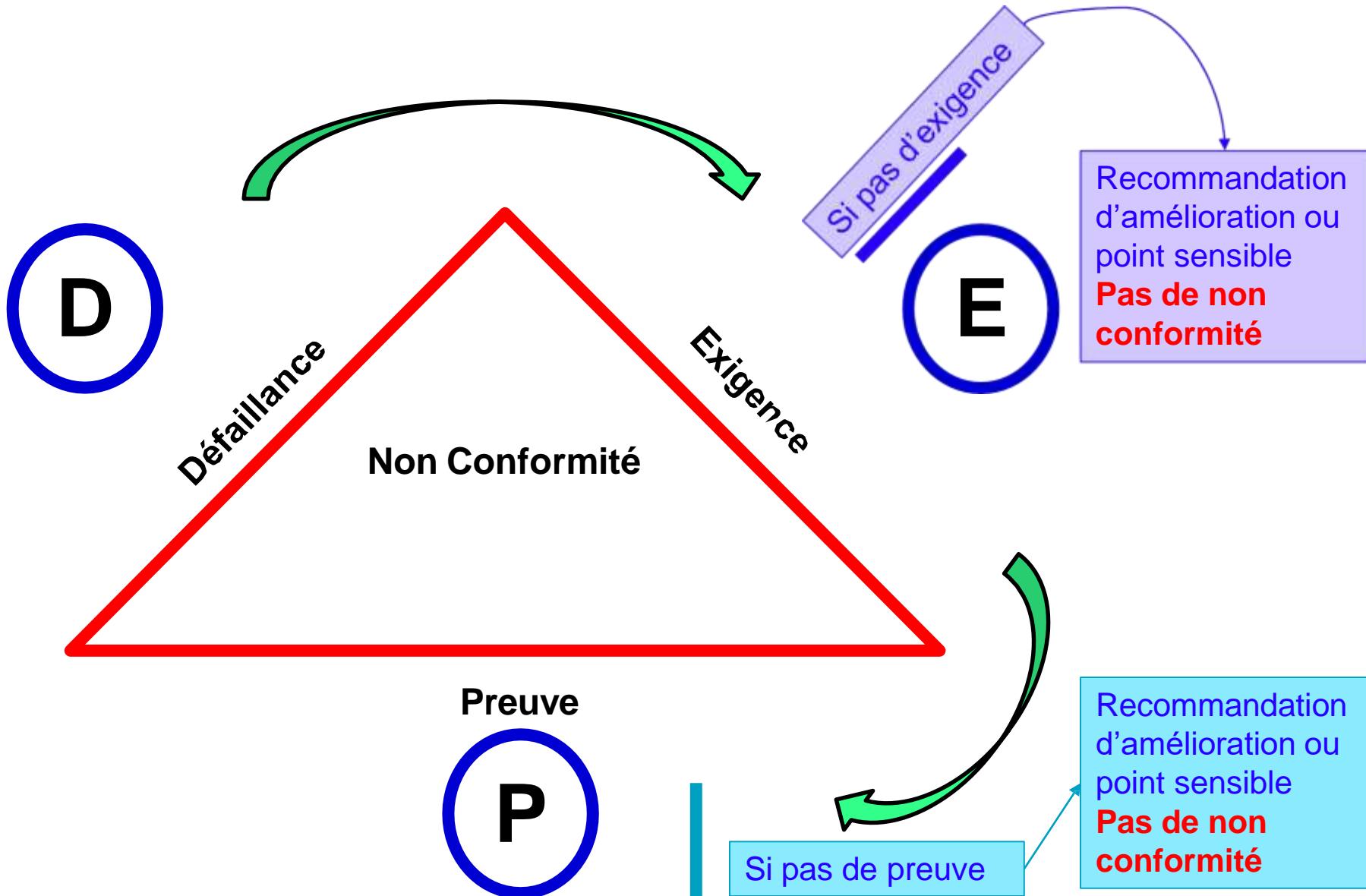
- Application du système au site

Ecart d'application

Les constats de l'audit:

- **Points Forts** : Dépassement de ce qui est attendu, ingéniosité...
- **Points sensibles (remarques, observation)** : Pourraient être des signes pour des NC dans le futur
- **Non conformités** : Non satisfaction d'une exigence
- **Recommandations d'amélioration** : Améliorer le processus (peuvent émaner des bonnes pratiques ou de l'expérience des auditeurs internes)

Le « triangle » de la non-conformité



REDACTION DES ECARTS:

Formulation appropriée d'une non-conformité

- Exemple 1 :
 - Un mélange de déchets dangereux (chiffons souillés) et déchets non dangereux (cartons d'emballage) a été observé au niveau du magasin de stockage contrairement à ce qui est exigé par la loi N° 96-41. (chapitre 8.1)
- Exemple 2 :
 - La conformité aux exigences de l'arrêté du 26/03/2018 relatif aux rejets hydriques n'a pas été évaluée. Aucune preuve documentée n'a été démontrée contrairement à ce qui est exigé par le paragraphe 9.1.2 de l'ISO 14001.

Légende		
Défaillance	Exigence	Preuve

REDACTION DES PISTES D'AMELIORATION:

Formulation appropriée d'une recommandation d'amélioration « Point sensible »

- **Exemple 1 :**
 - Améliorer la maîtrise opérationnelle des aspects environnementaux relatifs à l'activité du sous-traitant de manutention :
 - Meilleure maîtrise des huiles déversées,
 - Améliorer le tri des déchets et sensibiliser les différents opérateurs sur les exigences internes HSE notamment en ce qui concerne la procédure de permis de feu.
- **Exemple 2 :**
 - Améliorer l'aménagement et l'identification des différentes zones extérieures notamment la zone du parking.

Les erreurs à éviter en tant qu'auditeur

Evitez à tout prix les conflits	Vous devez vous interdire d'entrer en conflit. Si l'audité refuse de coopérer, arrêtez immédiatement l'entretien et consignez les raisons du désaccord.
Ne réfutez jamais une affirmation	Même « mentalement » et même si vous avez l'intime conviction que l'affirmation exprimée est fausse. Le doute profite toujours à l'audité.
Bannir certaines expressions du type «à votre place...», «Vous vous contredisez...» «Je ne suis pas d'accord...»	Vous n'êtes pas à la place de l'audité. A priori, vous en savez moins que lui. Il est le sachant et vous l'apprenant. L'audit demande une certaine humilité.
Vous avez le droit de demander des documents et l'audité le droit de refuser	Si l'audité refuse de montrer les documents, n'entrez pas en conflit et consignez le fait que certains documents n'ont pas pu être audités. Vous devez également vous interdire de consulter des documents à la dérobade.
N'essayez pas de hiérarchiser les constats d'audit durant la phase d'entretien.	Aménagez-vous une période à l'issue de l'audit, avant la réunion de clôture pour le faire. A défaut vous risquez de casser le rythme de l'audit et de susciter la méfiance des audités.

les éléments clefs d'une réunion de clôture



Méthodologie « Audit sur site »

Réalisation

Réunion de clôture : Préparation avant déroulement

L'équipe d'audit se réunit à huis clos

- Consolider et discuter les constats d'audit
- Regrouper les constats d'audit par type
- Bien identifier les points forts
- Classer les NC dans leur ordre d'importance
- Désigner qui sera responsable parmi l'équipe de discuter certains problèmes spécifiques

Réunion de clôture : Pendant le déroulement

- * Remerciements
- * Présentation des points forts et des axes d'amélioration
- * Présentation des écarts
- * Conclusion sur la suite de l'audit (livraison du rapport d'audit et plan d'action attendu)

N.B. Surtout ne pas « sortir » des nouveaux écarts

Réunion de clôture : Pendant le déroulement

Ce qu'il faut aborder



La notification que les preuves d'audit recueillies étaient fondées sur un échantillon des informations disponibles et ne sont pas nécessairement pleinement représentatives de l'efficacité globale des processus de l'audité.

Les conséquences éventuelles d'un traitement inadéquat des constatations d'audit.

La présentation des constatations et conclusions d'audit de sorte que la direction de l'audité les comprenne et les accepte.

La méthode de consignation.

Toutes activités post-audit associées (par exemple mise en œuvre et revue des actions correctives, traitement des réclamations liées à l'audit, processus de recours).

La manière dont il convient de traiter les constatations d'audit selon le processus convenu.



Rapport d'audit, Suivi des non
conformités
—
&
évaluation des auditeurs

Constats et rapport d'audit

« Points importants »

Le rapport d'audit

C'est l'enregistrement formel de :

- ✓ Ce qui s'est produit pendant l'audit
- ✓ Ce qui a été constaté par les auditeurs
- ✓ Du degré de conformité du SM en place

Le rapport d'audit

Les rapports doivent être complets et clairs de sorte qu'ils puissent être compris par :

- ✓ L'entreprise
- ✓ Le commanditaire de l'audit
- ✓ Les auditeurs chargés des actions ultérieures (audits de suivi, vérification des NC des audits précédents, suivi de la levée des NC...) (**Annexe 7**)

Contenu d'un rapport d'audit

Les objectifs de l'audit

Champ de l'audit + identification de l'organisme (l'audité)

L'identification du client de l'audit

L'identification de l'équipe d'audit et les participants de l'audité à l'audit

Les dates et les lieux où les activités d'audit ont été réalisées

Les critères d'audit

Les constatations d'audit et les preuves associées

Les conclusions d'audit

Une déclaration sur le degré de conformité aux critères d'audit

Les opinions divergentes non résolues

Le fait que l'audit est basé sur l'échantillonnage et les risques

Référence au plan d'audit

Un résumé du processus d'audit

La confirmation que les objectifs d'audit ont été atteints

Les domaines non couverts bien que compris dans le champ d'audit

Un résumé couvrant les conclusions de l'audit

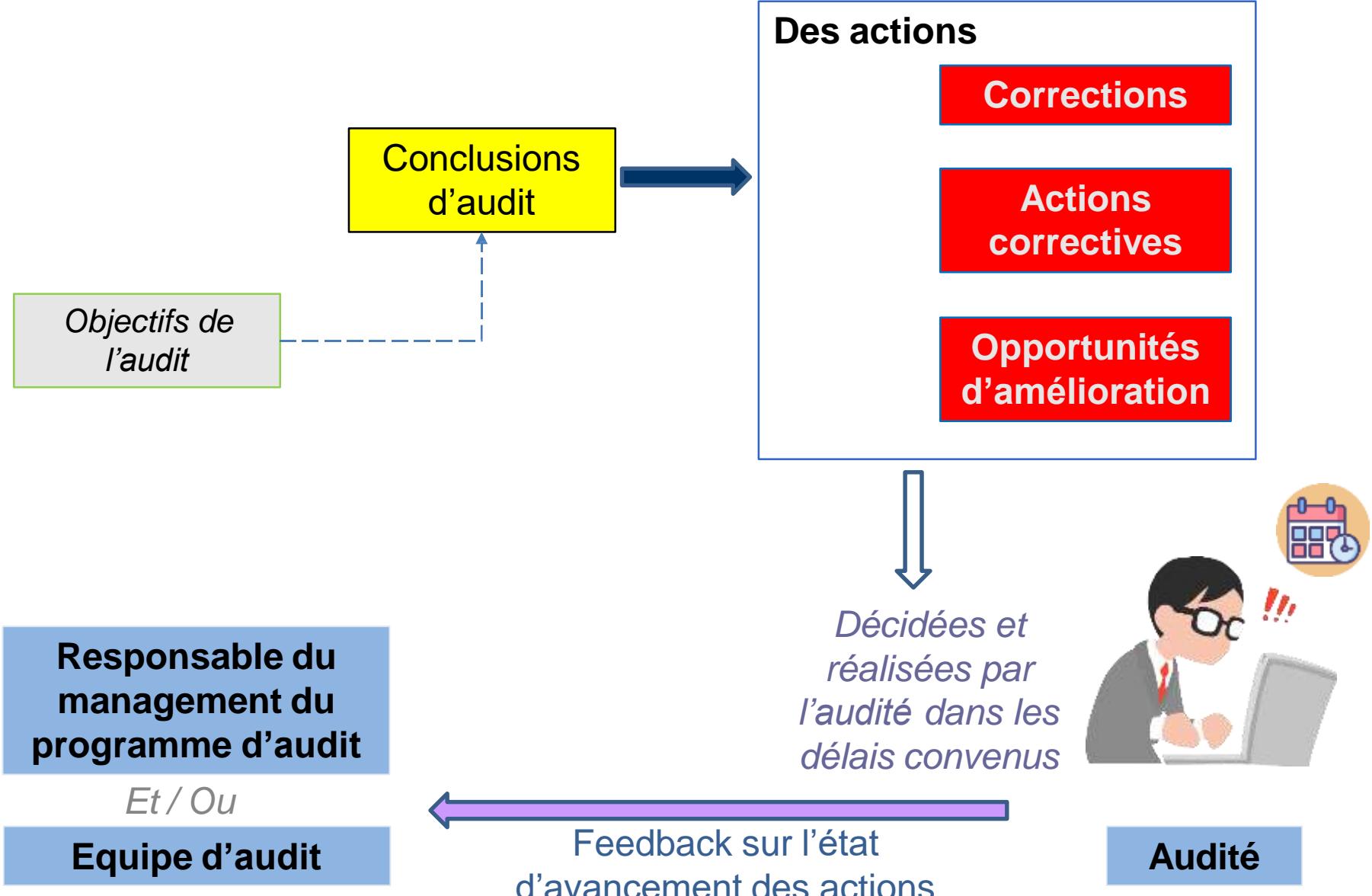
Les bonnes pratiques identifiées

Le suivi du plan d'actions convenu

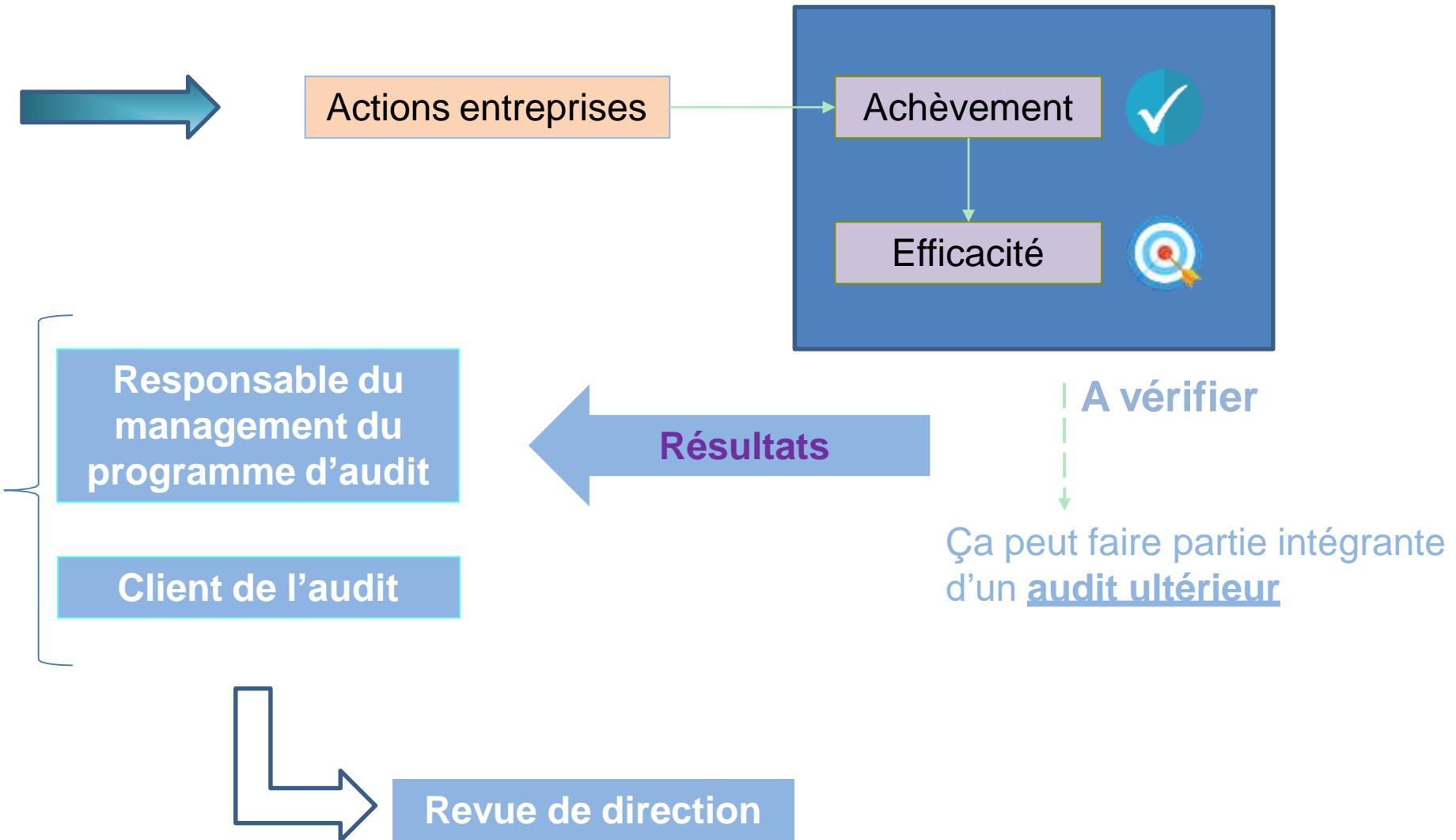
Une déclaration relative à la confidentialité du contenu

Les implications éventuelles pour le programme d'audit

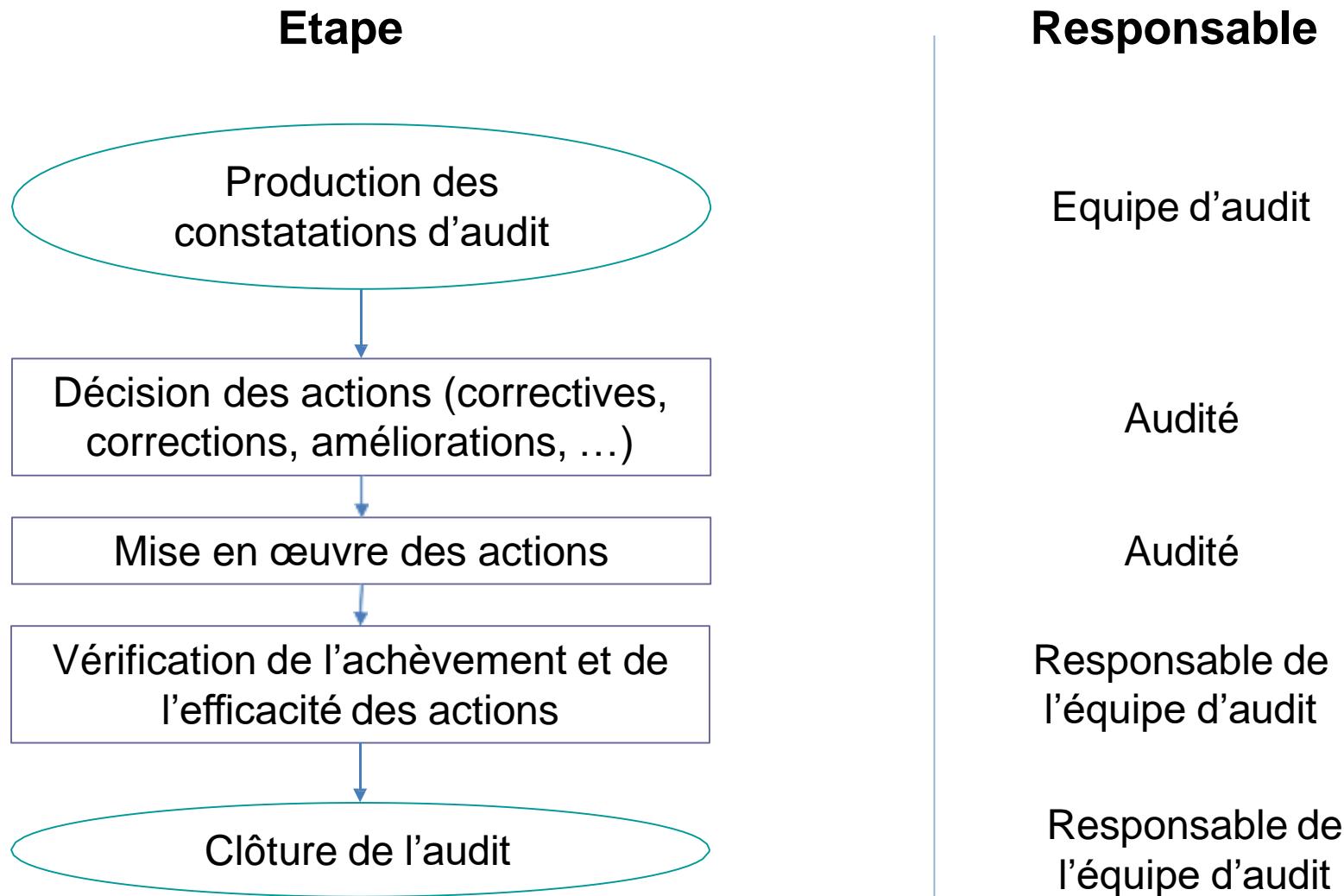
Le suivi de l'audit



Le suivi de l'audit

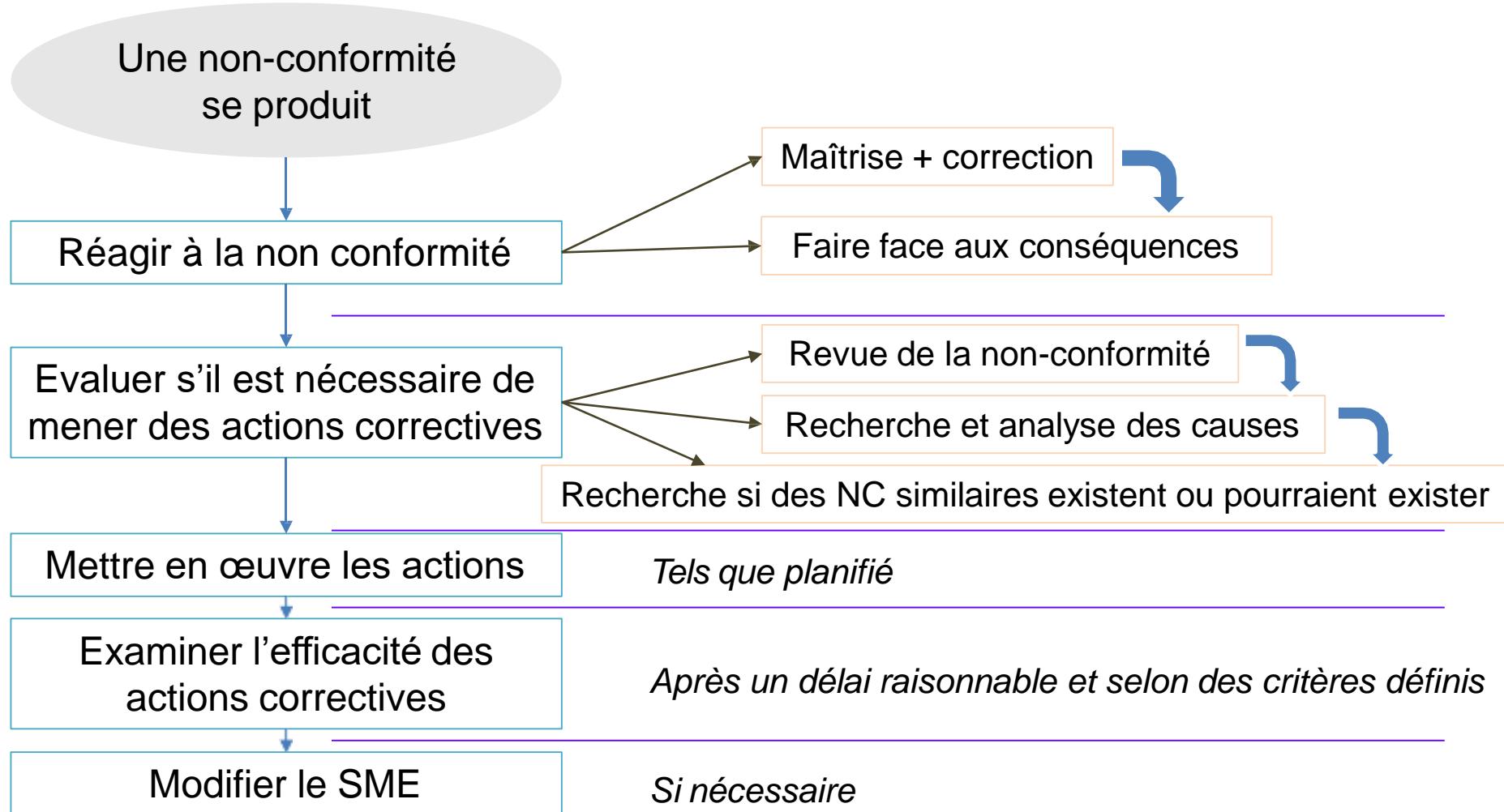


Le suivi de l'audit interne – Etapes et responsabilités



Le traitement des non conformités

Selon le paragraphe 10.2 de l'ISO 14001



Le traitement des non conformités

Selon le paragraphe 10.2 de l'ISO 14001

Actions correctives



Importance des conséquences des NC rencontrées incluant celles des impacts environnementaux



L'organisme doit conserver des informations documentées comme preuves :

- de la nature des non-conformités et de toute action menée ultérieurement ;
- des résultats de toute action corrective.



Exemple de fiche de traitement des NC

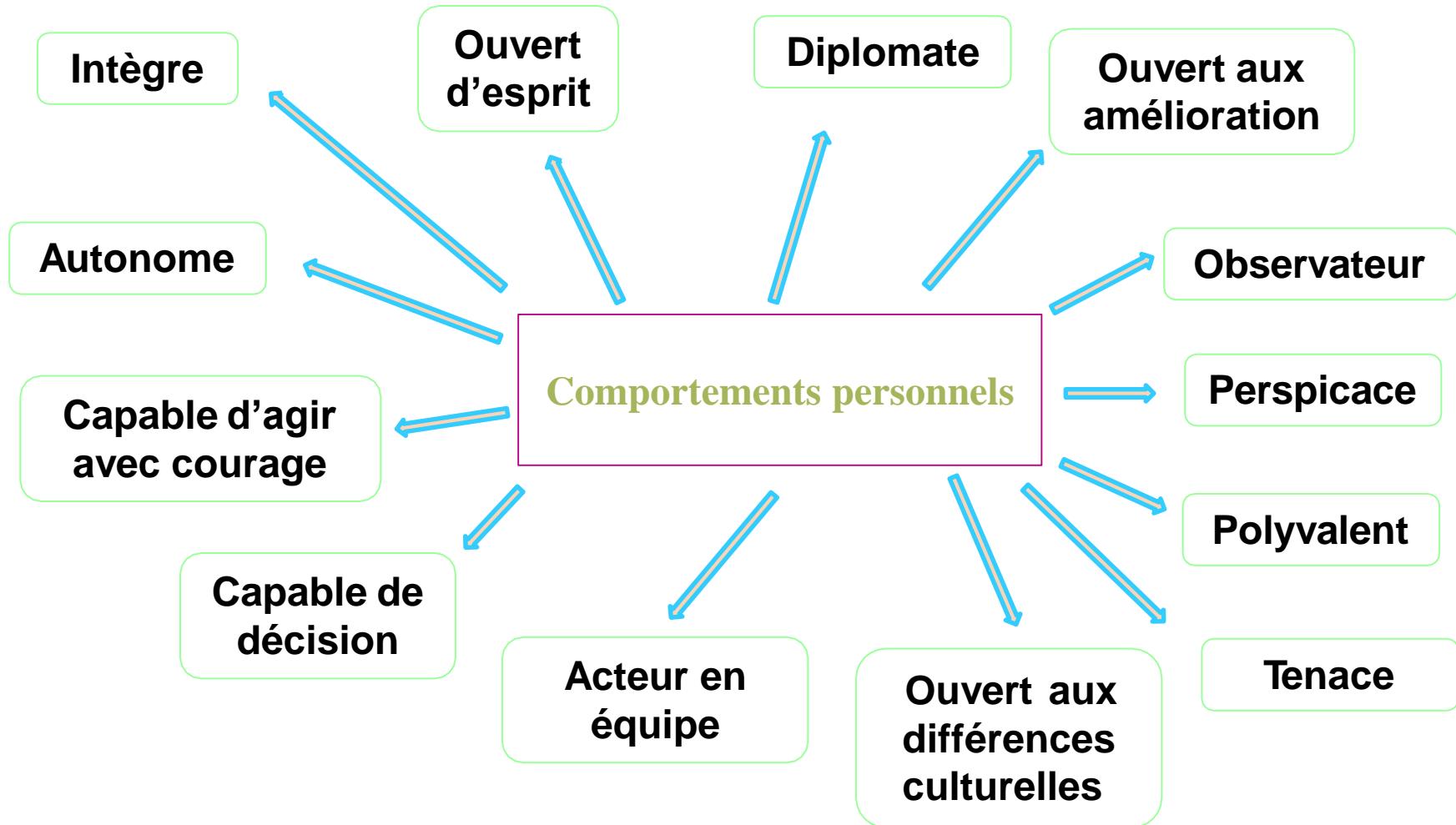
FICHE DE TRAITEMENT D'UNE NON-CONFORMITE N°		Réf :	
ORIGINE DE L'ACTION :			
DESCRIPTION DU PROBLÈME :			
Etabli par :	Date :		
Visa :			
CAUSES :			
ACTIONS CORRECTIVES / CORRECTIONS	RESPONSABLE	DELAI PREVU	DÉLAI RÉALISÉ
.....
.....
.....
.....
.....
Etabli par :	Date :	Visa :	
Approuvé par :	Date :	Visa :	
VERIFICATION DE L'EFFICACITE :			
Date :		Visa	

Evaluation des auditeurs

Il convient de planifier, de mettre en œuvre et de documenter l'évaluation de la compétence des auditeurs afin de fournir un résultat objectif, cohérent, juste et fiable. Il convient que le processus d'évaluation comprenne quatre étapes principales:

- a) déterminer la compétence requise pour répondre aux besoins du programme d'audit;
- b) déterminer les critères d'évaluation;
- c) choisir la méthode d'évaluation appropriée;
- d) Réaliser l'évaluation.

Compétence des auditeurs



Compétence des auditeurs

Principes, processus et méthodes d'audit



ISO 14001, ISO 45001 et autres références

Connaissances et aptitudes générales

L'organisme audité et son contexte

Exigences légales et réglementaires et autres exigences applicables

