

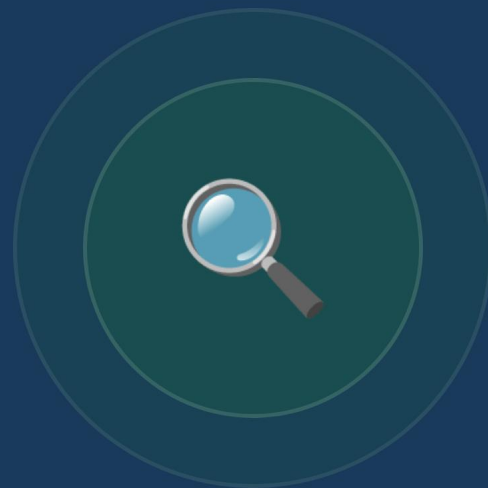
ISO 9001 : 2015

CHAPITRE 9.2

Audit interne

Guide pratique pour la mise en place de votre démarche qualité

Série : Démarche ISO 9001 — §9.2



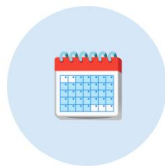
§ 9.2 — Ce que vous allez apprendre

Objectifs de cette présentation



Texte de la norme

Ce qu'impose §9.2 : programme, critères, impartialité, résultats remontés à la direction



Programme d'audit

Comment construire un programme couvrant tous les processus sur une période définie, en tenant compte des risques



Impartialité & compétence

Un auditeur interne ne peut pas auditer sa propre activité — règle d'impartialité fondamentale de §9.2



Enregistrements OBLIGATOIRES

Programme, rapports d'audit, suivi des écarts — trois catégories d'informations documentées exigées

§ 9.2 — Texte officiel de la norme

ISO 9001:2015 — Verbatim

L'organisme doit réaliser des audits internes à des intervalles planifiés pour fournir des informations permettant de déterminer si le SMQ est conforme aux exigences propres de l'organisme et aux exigences de la norme, et s'il est mis en œuvre et tenu à jour de manière efficace.

Exigence normative


L'organisme doit :

- a) planifier, établir, mettre en œuvre et tenir à jour un ou plusieurs **programme(s) d'audit** incluant la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences de planification et le compte rendu, qui devront prendre en compte l'importance des processus concernés, les **changements ayant une incidence sur l'organisme** et les résultats des audits précédents ;
- b) définir les **critères d'audit** et le périmètre de chaque audit ;
- c) sélectionner des auditeurs et réaliser des audits pour assurer l'**objectivité et l'impartialité** du processus d'audit ;
- d) veiller à ce que les **résultats des audits soient rapportés à la direction concernée** ;
- e) entreprendre sans délai indu la correction et les actions correctives appropriées ;
- f) conserver des **informations documentées** comme preuves de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit.

Source : NF EN ISO 9001:2015 — AFNOR, octobre 2015

§ 9.2 — En clair : l'audit interne, miroir du SMQ

Vulgarisation & compréhension pratique

 **Principe** : L'audit interne, c'est l'organisme qui s'examine lui-même — avant que l'organisme de certification ne le fasse. §9.2 exige un programme planifié, des auditeurs impartiaux, des résultats transmis à la direction, et des actions correctives sans délai.

Que vérifie un audit interne ?

- **Conformité aux exigences ISO 9001:2015** — les clauses sont-elles appliquées ?
- **Conformité aux exigences propres** — procédures internes respectées ?
- **Efficacité du SMQ** — le système produit-il les résultats attendus ?
- Application effective des dispositions planifiées §8.1
- Pertinence et mise à jour des informations documentées
- *L'audit interne couvre à la fois la conformité ET l'efficacité*

L'impartialité — règle absolue

- Un auditeur **ne peut pas auditer sa propre activité**
- Ni auditer un processus dont il est responsable
- Ni auditer son propre service si conflit d'intérêt
- Solutions : auditeurs croisés entre services, auditeur externe, consultants
- La compétence des auditeurs doit être vérifiée (formation, habilitation)
- *L'impartialité est vérifiée systématiquement en audit de certification*

 **Point clé** : la fréquence des audits internes n'est pas imposée par la norme — elle doit être "à intervalles planifiés" en tenant compte de l'importance des processus et des résultats précédents. En pratique : audit complet annuel minimum, avec une fréquence renforcée sur les processus critiques ou ayant présenté des écarts.

§ 9.2 — Le cycle d'audit interne en 5 étapes

De la planification au suivi des actions correctives

1 — PROGRAMME



- Planifier les audits sur l'année
- Couvrir tous les processus du SMQ
- Fréquence selon criticité et résultats passés
- Désigner les auditeurs (impartialité)
- Approuver le programme (direction)
- Enregistrer et diffuser le programme

2 — PRÉPARATION



- Définir périmètre et critères d'audit
- Préparer la liste de vérification (checklist)
- Prendre rdv avec les audités
- Revoir les résultats audit précédent
- Revoir les NC et AC en cours
- Préparer la convocation / plan d'audit

3 — RÉALISATION



- Réunion d'ouverture (présentation)
- Entretiens avec les responsables
- Examen des enregistrements
- Observation terrain si applicable
- Identification des écarts et points forts
- Réunion de clôture (restitution)

4 — RAPPORT



- Rédiger le rapport d'audit
- Décrire les écarts (conformité / efficacité)
- Identifier les points forts
- Classer les écarts (majeur / mineur / obs.)
- Transmettre à la direction concernée
- Archiver le rapport

5 — SUIVI AC



- Audité définit les AC sur les écarts
- Délais fixés — "sans délai indu"
- Auditeur vérifie la mise en œuvre
- Clôture de l'écart si AC efficace
- NC non résolues → audit de suivi
- Résultats remontés à §9.3

💡 Le programme d'audit doit prendre en compte les **changements ayant une incidence** sur l'organisme (§9.2.a) — une réorganisation, un nouveau client, un changement de process critique doivent déclencher un audit ciblé en dehors du cycle annuel.

§ 9.2 — Documents & enregistrements obligatoires

Trois catégories d'informations documentées exigées par §9.2.f

⚠ §9.2.f exige de conserver des informations documentées comme preuves de la mise en œuvre du programme d'audit ET des résultats d'audit. Les deux sont obligatoires — un programme sans rapport d'exécution, ou des rapports sans programme préalable, ne satisfont pas l'exigence.

📅 Programme d'audit annuel

OBLIGATOIRE §9.2.f

- ✓ Liste des audits planifiés sur la période
- ✓ Processus / périmètre couvert par chaque audit
- ✓ Dates prévisionnelles et durées
- ✓ Auditeur(s) désigné(s) — impartialité vérifiée
- ✓ Méthodes d'audit prévues

💡 **Mis à jour en cours d'année si changements significatifs**

📄 Rapport d'audit

OBLIGATOIRE §9.2.f

- ✓ Date, périmètre, auditeur(s), audité(s)
- ✓ Critères d'audit utilisés
- ✓ Constatations : écarts, points forts, observations
- ✓ Classification des écarts (majeur / mineur)
- ✓ Conclusion sur la conformité et l'efficacité

💡 **Signé par l'auditeur — transmis à la direction concernée**

🔄 Suivi des actions correctives

OBLIGATOIRE §9.2.e+f

- ✓ Liste des écarts avec responsable AC et délai
- ✓ Description de l'AC définie par l'audité
- ✓ Date de vérification de mise en œuvre
- ✓ Statut : ouvert / en cours / clôturé
- ✓ Référence au rapport d'audit source

💡 **Le suivi AC est souvent intégré au registre NC §8.7 ou à un outil dédié**

📄 Compétences des auditeurs internes

RECOMMANDÉ §7.2

- ✓ Liste des auditeurs internes habilités
- ✓ Formation suivie (ISO 9001, techniques d'audit)
- ✓ Expérience et domaines de compétence
- ✓ Date d'habilitation et renouvellement

💡 **Lié à §7.2 compétences — l'auditeur doit être qualifié pour auditer**

§ 9.2 — Ce que recherche un auditeur de certification

Préparez-vous efficacement à votre audit de certification

Questions types posées par l'auditeur

« Pouvez-vous me montrer votre programme d'audit interne pour l'année ? »

« Tous les processus du SMQ ont-ils été audités sur la période ? »

« Qui réalise vos audits internes ? Comment leur impartialité est-elle garantie ? »

« Pouvez-vous me montrer un rapport d'audit interne récent ? »

« Des écarts ont-ils été identifiés ? Quelles AC ont été définies et dans quel délai ? »

« Les résultats des audits ont-ils été transmis à la direction et présentés en revue de direction ? »

« Comment la compétence de vos auditeurs internes est-elle vérifiée ? »

Preuves attendues

→ **Programme d'audit annuel signé**

Tous processus couverts, auditeurs désignés

→ **Rapports d'audit rédigés et archivés**

Constatations, écarts classifiés, conclusions

→ **Suivi AC avec délais et clôtures**


Traçabilité écart → AC → vérification

→ **Impartialité démontrée**

Auditeur ≠ responsable du périmètre audité

→ **Résultats en revue de direction §9.3**

CR de §9.3 mentionnant les résultats d'audit

 L'auditeur de certification réalise lui-même un audit — il s'attend à trouver un programme d'audit interne opérationnel, des rapports avec de vraies constatations, et des AC suivies. Un audit interne "sans écart" sur tous les processus est souvent considéré comme insuffisamment rigoureux.

§ 9.2 — Erreurs fréquentes & bonnes pratiques

Les pièges à éviter dans la gestion des audits internes

✘ Erreurs fréquentes

Programme d'audit non tenu — audits non réalisés

Le programme est établi en janvier mais certains audits ne sont jamais réalisés faute de temps ou de disponibilité. L'auditeur de certification vérifie que le programme a été exécuté — les audits non réalisés sont un écart direct à §9.2.

Auditeur qui audite sa propre activité

Le responsable qualité audite toutes les fonctions y compris la sienne. Ou un responsable de service s'auto-audite. §9.2.c exige l'objectivité et l'impartialité — c'est une non-conformité immédiate en audit de certification.

Rapport d'audit "passe-partout" sans constatations réelles

Un rapport identique année après année, sans écart identifié, avec des formules génériques. L'auditeur de certification considère cela comme une preuve que les audits internes ne sont pas rigoureux.

AC non suivies après l'audit

Des écarts sont identifiés, des AC sont définies — mais personne ne vérifie leur mise en œuvre. §9.2.e impose d'entreprendre "sans délai indu" les AC et §9.2.f d'en conserver la preuve.

✔ Bonnes pratiques recommandées

Programme d'audit basé sur les risques et les résultats précédents

Les processus critiques ou ayant présenté des écarts sont audités plus fréquemment. Les processus stables peuvent être audités moins souvent. Cette logique est explicitement demandée par §9.2.a.

Former au moins 2 auditeurs internes croisés

Deux auditeurs internes formés qui s'auditent mutuellement leurs processus. Cette configuration garantit l'impartialité même dans les petites structures. La formation ISO 9001 + techniques d'audit est documentée §7.2.

Checklist d'audit structurée par clause ISO 9001

Une grille d'audit référençant les exigences normatives, les procédures internes et les indicateurs du processus. Assure une couverture complète et des constatations précises et référencées.

Suivi AC intégré au registre NC §8.7 — délais et clôtures tracés

Chaque écart d'audit génère une fiche NC §8.7 avec délai d'AC, responsable et date de vérification. La clôture est actée par l'auditeur après vérification terrain. Résultats présentés en revue de direction §9.3.

📌 *Un audit interne rigoureux avec quelques écarts bien documentés et des AC efficaces est un signe de maturité SMQ — bien plus qu'un audit "sans écart". L'auditeur de certification fait confiance à un programme d'audit interne crédible.*

§ 9.2 — Synthèse & plan d'action

Ce que vous devez mettre en place — étape par étape

1	Former au moins 2 auditeurs internes (formation ISO 9001 + techniques d'audit) Formation qualifiante de 2 à 3 jours. Habilitation formalisée §7.2. Au moins un auditeur par périmètre fonctionnel pour garantir l'impartialité croisée.	Court terme 1-3 mois
2	Établir le programme d'audit annuel couvrant tous les processus SMQ Planifier les audits sur 12 mois. Prendre en compte la criticité des processus et les résultats des audits précédents. Désigner les auditeurs en garantissant l'impartialité. Faire approuver par la direction.	Court terme 1 mois
3	Créer les checklists d'audit par processus / clause ISO 9001 Grille structurée référençant exigences normatives, procédures internes, indicateurs. Permet des constatations précises, référencées et reproductibles d'un audit à l'autre.	Court terme 2 mois
4	Réaliser les audits selon le programme — rédiger les rapports Réunion d'ouverture, entretiens, examen des enregistrements, réunion de clôture. Rapport écrit avec écarts classifiés (majeur/mineur), transmis à la direction concernée dans les 5 à 10 jours.	Selon prog.
5	Suivre les AC issues des audits jusqu'à clôture vérifiée Chaque écart → fiche NC §8.7 avec responsable AC, délai, vérification terrain. Clôture actée par l'auditeur. Écarts non résolus → audit de suivi ou AC escaladée en revue de direction.	Sans délai après audit
6	Présenter la synthèse des audits internes en revue de direction §9.3 Bilan annuel : nombre d'audits réalisés vs planifiés, écarts identifiés, AC clôturées, tendances, processus à risque. Données d'entrée obligatoires de §9.3.	Annuel avant §9.3

En résumé — §9.2



Objectif

Vérifier à intervalles planifiés que le SMQ est conforme aux exigences ISO 9001 et à celles de l'organisme, et qu'il est mis en œuvre et maintenu efficacement — avant l'audit de certification.



Impartialité — règle absolue

Un auditeur ne peut pas auditer sa propre activité. La compétence des auditeurs doit être démontrée. Former au moins 2 auditeurs croisés garantit l'impartialité même en petite structure.



Enregistrements OBLIGATOIRES §9.2.f

Programme d'audit + rapports d'audit + suivi des AC issues des écarts. Les trois sont exigés. Le programme doit être exécuté — les audits non réalisés sont un écart direct.



Résultats → Direction → §9.3

Les résultats des audits internes sont transmis à la direction concernée (§9.2.d) et constituent une entrée obligatoire de la revue de direction §9.3. La boucle est complète.

► Prochain chapitre : §9.3 — Revue de direction