

Préparation, réalisation et suivi d'un audit interne QHSSE

SEMESTRE 6 BUT HSE
Année Universitaire 2023-2024

ANCELIN Jean-Baptiste
Alternant en BUT HSE

Table des matières

INTRODUCTION DE LA SAE	5
PREPARATION DE L'AUDIT	7
2.1 FORMATION DES AUDITEURS INTERNES.....	8
2.2 LISTE DES AUDITEURS.....	8
2.3 PLANNING PREVISIONNEL	9
2.4 CONSULTATION DE LA DOCUMENTATION RELATIVE AU PROCESSUS AUDITE ET DU RAPPORT D'AUDIT PRECEDENT.....	9
2.5 PLAN D'AUDIT	9
2.5 REDACTION D'UN QUESTIONNAIRE	11
REALISATION DE L'AUDIT	11
SUIVI DE L'AUDIT	12
4.1 RAPPORT D'AUDIT ET FICHE DE LEVEE D'ECARTS	12
4.2 MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES A L'ISSUE DU RAPPORT D'AUDIT INTERNE REDIGE.....	12

Lexique

L'audit est défini par l'ISO comme étant un 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.

Critères d'audit : ensemble de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence vis-à-vis desquelles les preuves objectives sont comparées.

Preuves d'audit : enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les critères d'audit qui soient vérifiables.

Constats d'audit : les constatations et les observations recueillies lors de l'audit interne sont appelées des constats d'audit. Ils sont classés en fonction de leur impact sur la satisfaction des clients, sur la conformité des prestations ou produits, ainsi que sur le respect des dispositifs planifiés et des exigences établies par le système de management de la qualité. Les constats d'audit sont aussi appelés écart.

5 catégories de constats d'audit sont utilisées par Alméa Formations INTERPRO :

- **Non-conformité majeure (NC Maj)** : non-satisfaction d'une exigence du référentiel touchant l'organisation, l'application ou la formalisation du Système de Management et entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence spécifiée. Non-satisfaction d'une exigence mettant en cause l'efficacité ou l'amélioration du Système de Management.
- **Non-conformité mineure (NC Min)** : non-satisfaction d'une exigence du référentiel n'entraînant pas de risque important de non-respect d'une exigence spécifiée. Non-satisfaction d'une exigence ne compromettant pas l'efficacité ou l'amélioration du Système de Management.
- **Point sensible (PS)** : élément du Système de Management sur lequel des preuves d'audit montrent que l'organisme, actuellement conforme, risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel à court ou moyen terme

- Piste de progrès (PP) : voie identifiée sur laquelle l'organisme peut progresser. La définition de la Piste de Progrès correspond, au terme « opportunité d'amélioration ». La Piste de Progrès donne à l'organisme Client la possibilité : soit de dépasser les exigences du référentiel d'audit pour un élément de son Système de Management ou soit d'améliorer la performance d'un élément de son Système de Management sans toutefois dépasser les exigences du référentiel d'audit sans toutefois dépasser les exigences du référentiel d'audit.
- Point fort (PF) : Élément du Système de Management sur lequel l'organisme soit : dépasse les exigences du référentiel d'audit, soit : se distingue par une pratique, méthode ou technique performante.

1. INTRODUCTION DE LA SAE

Mon entreprise, Alméa Formations INTERPRO est un organisme de formation qui est certifiée ISO 9001 (version 2015) et QUALIOPI pour l'ensemble de ses activités. Afin d'assurer la **surveillance** de son **Système de Management de la Qualité**, Alméa s'appuie sur son collectif d'auditeurs internes, contributeurs à la performance d'Alméa.

Ainsi, pour répondre aux exigences des différentes normes et pour faire fonctionner au mieux l'entreprise, Alméa a créé la carte des processus ci-dessous, qui regroupe l'ensemble des exigences pour l'ISO 9001 et QUALIOPI :

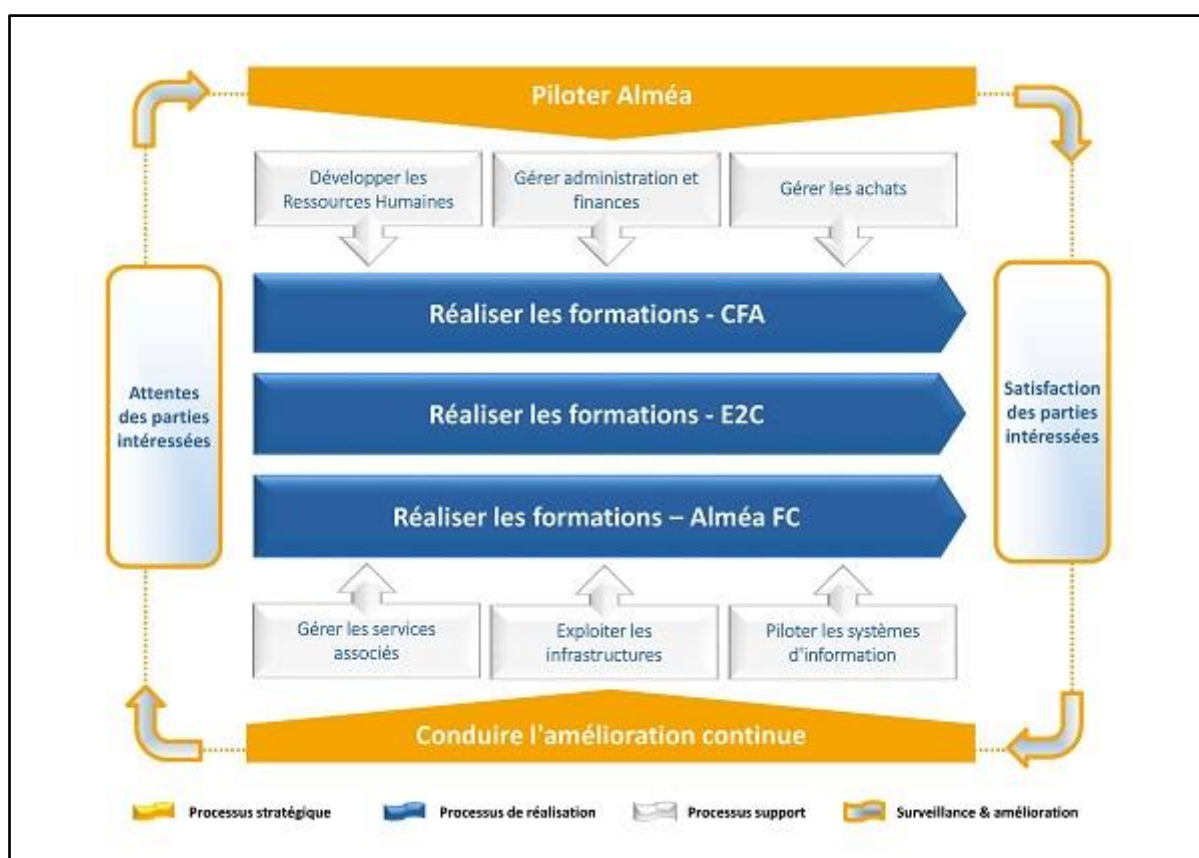


Figure 1 : Carte des processus d'Alméa, source : Intranet Alméa Formations INTERPRO

Cependant, afin d'assurer l'amélioration continue, Alméa va réaliser des audits internes et analyser leur résultats, Alméa peut alors identifier des domaines à améliorer et mettre en place des actions correctives pour optimiser les processus de formation. Les audits internes permettent donc de mesurer l'efficacité des processus et de s'assurer qu'ils sont en constante amélioration, conformément à une démarche de qualité.

On peut alors se demander : Qu'est-ce que le fait d'auditer ?

Pour moi, c'est : « Comparer une situation visée par l'organisme (conformité aux exigences d'un référentiel), à une situation existante. » On peut alors considérer que la première exigence pour un auditeur est le fait de connaître le référentiel.

Je vais alors essayer de préparer, réaliser, conduire et restituer à la direction un audit interne portant sur QUALIOP. Je vais donc d'abord parler de la préparation de l'audit, puis de la réalisation de l'audit et enfin du suivi de l'audit.

2. PREPARATION DE L'AUDIT

Afin de préparer l'audit, nous allons planter le contexte avec un QQQQCP :

Qui ?

- Auditeurs Internes
- Audités (Formateurs et Personnel Administratif)
- Responsable Qualité
- Direction

Quoi ?

- Vérification des Processus
- Identification des Non-Conformités
- Amélioration des Pratiques

Où ?

- Salle de réunion Alméa

Quand ?

- De façon périodique selon le planning prévisionnel des audits internes

Comment ?

- Planification de l'audit
- Réalisation de l'audit
- Suivi de l'audit

Pourquoi ?

- Surveillance des processus et activités
- Respect des normes ISO 9001 et QUALIOPI

Il faut savoir que le champ de l'audit interne va être porté sur tout processus intégrant toutes les activités Alméa selon la cartographie des processus (voir Figure 1). Les audits seront combinés entre l'ISO 9001 et QUALIOPI.

2.1 Formation des auditeurs internes

Avant de commencer tout audit, il faut savoir que chaque année, les personnes souhaitant participer à des audits en tant qu'auditeurs internes sont formés pendant 3,5 jours :

- Le premier jour est porté sur l'ISO 9001
- Le deuxième jour est porté sur QUALIOPI
- Le troisième jour est porté sur les méthodologies
- Le dernier jour (demi-journée) permet de réaliser un audit fictif

2.2 Liste des auditeurs

Une liste des auditeurs est alors rédigée. Nous pouvons voir ci-dessous un extrait des auditeurs internes qui ont pu être formés en 2022 ou en 2023. Ces auditeurs vont alors généralement former des duos afin d'être plus efficace dans leur travail. Certaines personnes préfèrent cependant rester seule.

Auditeurs internes					
Site	nom	prénom	email	Nouvel auditeur 2022	Nouvel auditeur 2023
51	ADDESA	Lucie	lucie.addesa@almea-formations.fr	X	
10	BAGUELIN	Michel	michel.baguelin@almea-formations.fr		
51	BARBIER	Jean-Christophe	jean-christophe.barbier@almea-formations.fr		
10	BOULHASSAN	Rêda	reda.boulahssan@almea-formations.fr		
51	BURE	Sandrine	sandrine.bure@almea-formations.fr	X	
52	CABY	Valérie	valerie.caby@almea-formations.fr		
51	CLEMENT	Delphine	delphine.clement@almea-formations.fr		ne souhaite plus être auditrice interne
10	COLLARD	Isabelle	isabelle.collard@almea-formations.fr		
8	DELANDHUY	Catherine	catherine.delandhuy@almea-formations-08.fr		
10	DEMAREZ	Lucie	lucie.deramez@almea-formations.fr	X	
51	DUBOIS	Magali	magali.dubois@almea-formations.fr		
51	GIGON	Thierry	thierry.gigon@almea-formations.fr	X	
8	GILLET	Valérie	valerie.gillet@almea-formations.fr		
51	MANIÈRE	Franck	franck.maniere@almea-formations.fr	X	
51	PETIT	Amélie	amelie.petit@almea-formations.fr	X	
51	PROIX	Chloé	chloe.proix@almea-formations.fr	X	
51	SANDERE	Pauline	pauline.sandere@almea-formations.fr	X	

Figure 2 : Extrait de la liste des auditeurs internes par site et par années, source : documents internes

2.3 Planning prévisionnel

Les personnes pouvant être auditeurs interne peuvent alors s'inscrire dans une liste prévisionnelle d'audits internes. Ils peuvent alors auditer un processus comme par exemple : **Exploiter les infrastructures ou Développer les ressources humaines (voir Figure 1)**. Les personnes choisissent en général d'auditer un site qui est le leur ou qui est proche géographiquement.

Le mois est déjà prévu avant qu'ils s'inscrivent, mais le duo d'auditeur s'accorde avec le pilote du processus, qui est l'audit, pour une date précise. Il faut savoir qu'une fois que l'audit interne a été réalisé, les auditeurs retournent sur ce document pour noter qu'ils ont bien retournés un rapport d'audit interne signé.

2.4 Consultation de la documentation relative au processus audité et du rapport d'audit précédent

Les audités vont consulter l'ensemble de l'information documentée. Cela peut être des rapports d'audits externes et internes transmis sur demande des auditeurs par le service Qualité.

2.5 Plan d'audit

Le plan d'audit est rédigé sur la base de la trame de plan d'audit Alméa Formations Interpro. Il est ensuite envoyé par les auditeurs aux audités, pilote du processus et service qualité 15 jours avant l'audit. Je vais donc inventer un plan d'audit qui aura lieu le 1^{er} juillet 2024 afin de mieux comprendre. Je vais donc me mettre dans le rôle de l'auditeur interne (même si je n'ai pas le droit puisque je n'ai pas effectué la formation).

Date de l'audit : 01.07.2024 Processus concerné : Exploiter les Infrastructures 51 Horaires : 14h00 – 17h30			Nom des auditeurs : - Jean-Baptiste ANCELIN - Fabrice PASTA		
Heure	Activité du Processus à auditer			Personne(s) rencontrée(s)	
14h00-14h15	Réunion d'ouverture			David GROSJEAN et Lionel CLEAU	
14h15-14h50	Animer les activités du processus			David GROSJEAN et Lionel CLEAU	
14h50-15h15	Gérer la documentation technique			David GROSJEAN et Lionel CLEAU	
15h15-15h50	Entretenir les infrastructures			David GROSJEAN et Lionel CLEAU	
15h50-11h25	Assurer la sécurité			David GROSJEAN et Lionel CLEAU	
16h25-17h00	Gérer les chantiers de construction et les aménagements			David GROSJEAN et Lionel CLEAU	
17h00-17h15	Préparation de la réunion de clôture			Auditeurs seuls	
17h15-17h30	Réunion de clôture			Audités + auditeurs	

Figure 3 : Extrait d'un plan d'audit fictif, source : documents internes

Comme nous pouvons le voir, j'ai pu choisir le processus « Exploiter les infrastructures » qui a pour pilote Lionel CLEAU, qui participera également en tant qu'audité puisqu'il est le directeur Qualité d'Alméa Formations INTERPRO. Il sera accompagné de David GROSJEAN qui est le Responsable Batiments Entretien Sécurité du 51 (Il est également Référent HSE du 51).

2.5 Rédaction d'un questionnaire

Après cette étape, je rédige un questionnaire portant sur l'exploitation des infrastructures. Je regarde alors les critères QUALIOPi qui peuvent être couverts par l'audit et je les coches. Je rédige ensuite des questions en fonction des critères concernés. Par exemple, en lisant le référentiel QUALIOPi, je remarque qu'il faut recueillir les appréciations des parties prenantes. Je peux alors rédiger la question suivante :

« - Avez-vous établi une procédure de recueil des appréciations des parties prenantes
- Montrez-moi là. »

Afin de fournir une preuve, Alméa peut proposer : Procédure d'EDS (Enquête de Satisfaction), Fréquence des EDS, dispositif de relance, Compte-rendu d'entretien, Évaluation à chaud/à froid. Ces preuves sont proposées par le référentiel Qualiopi.

Une fois ce questionnaire réalisé et la date de réunion confirmée, je suis prêt pour l'audit interne.

3. REALISATION DE L'AUDIT

Au début de la réunion, en tant qu'auditeur interne, je rappelle des objectifs de l'audit, la méthodologie, et le déroulement des investigations. Je réalise ensuite des entretiens semi directifs, je vérifie les éléments de preuve de l'audit et je consulte les enregistrements. A la fin de l'audit, en présence des personnes auditées, je peux éventuellement échanger sur les constats d'audit. En général, auditeurs et audités sont d'accord concernant les constats d'audit, mais l'auditeur a le dernier mot sur celui-ci.

4. SUIVI DE L'AUDIT

4.1 Rapport d'audit et fiche de levée d'écarts

Une fois l'audit interne réalisé, ce n'est pas terminé. Le rapport d'audit et les fiches de levée d'écart doivent être envoyés aux audités, au pilote du processus et au service qualité au plus tard 8 jours après l'audit. Le pilote de processus doit alors retourner les fiches de levées d'écart complétées mentionnant les actions correctives à mener, au service qualité (et auditeurs pour information).

Le service qualité est en charge de la validation de l'action proposée et ainsi la levée d'écart et retourne les fiches d'écart validées ou non au pilote de processus (et auditeurs pour information). Les écarts/constats ainsi que les actions correctives sont inscrites par le pilote de processus au plan d'amélioration du processus audité.

4.2 Mise en œuvre et suivi des actions correctives à l'issue du rapport d'audit interne rédigé

Le service qualité et le pilote de processus s'occupent de maîtriser les non-conformités et les dysfonctionnements. Le service qualité suit ensuite les actions correctives auprès des pilotes de processus et du Responsable Technique. Les écarts/constats non levés sont suivis lors de l'audit suivant.