
Généralités sur l'audit interne

NANA W, Félicité

Objectifs pédagogiques

A la fin de la formation, les apprenants doivent être capables

1. Définir les concepts de l'audit
2. Connaitre l'intérêt de l'audit interne dans le SMQ
3. Connaitre les principes et les types d'audit
4. Connaitre les rôles et responsabilité de l'équipe d'audit
5. Définir le profil et comportement de l'auditeur

Plan

- 1. Définitions de concepts**
- 2. Types d'audit**
- 3. Acteurs de l'audit**
- 4. Principes de l'audit**
- 5. Profil de l'auditeur**

Definition des concepts

- **Audit** : processus methodique, independent et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les evaluer de maniere objective pour determiner dans quelle mesure les criteres d'audit sont satisfaits
- **Critères d'audit**: ensembles de politiques,procedures ou exigences utilisées comme reference vis à vis de laquelle les preuves d'audit sont compares

Definition des concepts

- **Preuves d'audit** : enregistrement, enoncés de faits ou d'autres informations pertinents pour les critères d'audit et vérifiables
- **Constatactions d'audit**: résultats de l'évaluation des preuves d'audit par rapport aux critères d'audit
- **Conclusion d'audit**: résultat d'un audit, après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et toutes les constatations d'audit

Definition des concepts

- **Audité** : organisme qui est audité
- **Auditeur**: personne qui realise un audit
- **Observateur**: accompagne l'equipe sans realizer l'audit
- **client de l'audit** :organisme ou personne demandant un audit .Dans le cas d'un audit interne, le client de l'audit peut également être l'audité ou la (les) personne(s) qui gère(nt) le programme d'audit.

Definition des concepts

- Les demandes d'audit externe peuvent provenir de sources telles que des autorités de réglementation, des parties contractantes ou des clients potentiels ou existants.
- **Audité** : organisme dans son ensemble ou parties de celui-ci qui sont audités
- **équipe d'audit**: une ou plusieurs personnes réalisant un audit assistées, si nécessaire, par des experts

Definition des concepts

- **Guide:** nommé par l'audité pour assister l'équipe
- **Champ de l'audit:** étendue et limite d'un audit
- **Conformité/NC:** satisfaction ou non d'une exigence
- **Programme d'audit:** dispositions relatives à des audits planifiés et dirigés pour une durée et but spécifique
- **Plan d'audit:** description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un audit

Types d'audit

Les audits qualité peuvent différer entre eux en fonction de :

- la provenance de la (ou les) personne(s) qui conduit(sent) l'audit (audit interne / audit externe)
- l'objet de l'audit (audit produit / audit processus / audit systeme)
- l'etat d'avancement de la politique et du systeme qualite de l'entreprise (audit d'evaluation / audit de certification / audit de suivi).

Types d'audit

L'audit interne

- s'effectue au sein de l'entreprise par des auditeurs qui sont des employés* de l'entreprise elle-même.
- L'audit interne a l'avantage de s'appuyer sur ceux qui connaissent le mieux le contexte. Cette proximité permet d'entretenir plus facilement une dynamique d'amélioration permanente des activités, des résultats, du système qualité...

Types d'audit

L'audit interne

- Toutefois, trop de proximité peut conduire les auditeurs à ne pas prendre suffisamment de distance par rapport à l'objet de leur audit.
- le temps et les moyens nécessaires à l'audit peuvent manquer aux auditeurs, ainsi que certaines connaissances méthodologiques de base.(personnel d'autres secteurs d'activités que celui audité)
- l'audit interne n'est pas de l'autoévaluation

Types d'audit

L'audit externe

- L'audit externe est conduit par des auditeurs choisis en dehors de l'entreprise qui fait l'objet de l'audit.
- L'extériorité des auditeurs est perçue comme un gage d'objectivité, de neutralité, voire de liberté par rapport aux pressions éventuelles.
- Toutefois, l'audit externe court le risque d'être déconnecté des préoccupations des acteurs de terrain, car les auditeurs connaissent mal le contexte et peuvent être tentés par une démarche trop théorique.

Types d'audit

- L'audit '**produit**' s'intéresse au résultat des activités, c'est-à-dire au produit fini (matériel ou service) en vérifiant sa conformité par rapport aux exigences préétablies.
- L'audit '**processus**' s'intéresse à l'exécution des tâches élémentaires constituant une activité, et à la façon dont ses tâches s'enchaînent les unes aux autres. remplissage terminé ?

Types d'audit

- L'audit '**système**' s'intéresse aux règles d'organisation et aux procédures établies au niveau du système qualité d'une entreprise. Il permet de répondre à la question suivante : le système qualité de l'entreprise est-il adapté pour atteindre les objectifs spécifiés ?
- Etat d'avancement du SMQ: Audit d'Evaluation, de Certification, de Suivi (externe+)

Types d'audit

Audit de première partie	Audit de seconde partie	Audit de tierce partie
Audit interne	Audit des prestataires externes	Audit en vue d'une certification et/ ou d'une accréditation
	Audit d'autres parties intéressées externes	Audit à des fins légales, réglementaires et similaires

Acteurs d'un audit

Les principaux acteurs d'un audit qualité sont au nombre de trois

- Le responsable d'audit, qui dirige et coordonne
- L'équipe d'audit (ou les auditeurs), qui conduit l'audit au sein de
- L'entreprise auditée (ou l'audité).

Acteurs d'un audit

Le responsable d'audit

- Participe au choix des autres membres de l'équipe d'audit
- Prépare le plan d'audit
- Représente l'équipe d'audit auprès de la direction de l'audité
- Présente le rapport d'audit

Acteurs d'un audit

L'équipe d'audit (les auditeurs)

- Prépare et accomplit les différentes étapes de l'audit
- Consigne les observations
- Rapporte les conclusions de l'audit
- Vérifie l'efficacité des mesures correctives menées à la suite de l'audit
- Conserve et détient en lieu sûr les documents se rapportant à l'audit
- Coopère avec le responsable d'audit.

Acteurs d'un audit

L'entreprise auditée (l'audité)

- Décide s'il est nécessaire d'effectuer un audit qualité, définit son objectif et déclenche le processus,
- Définit l'organisme auditeur (procédure audit interne)
- Détermine le champ général de l'audit
- Reçoit le rapport d'audit
- Détermine les actions éventuelles à mener à la suite de l'audit.

Principes de l'audit

Deontologie: professionnalisme de l'auditeur

- Realiser leurs taches avec honneteté, diligence et responsabilité
- Observer et respecter les exigences legales applicables
- Demontrer leurs competences techniques dans l'accomplissement de leurs taches
- Realiser leurs taches en toute impartialité
- Sensibiliser à toutes les influences que peuvent exercer d'autres parties sur jugement lors d'un audit

Principes de l'audit

Présentation impartiale

C'est l'obligation de rendre compte de manière honnête et précise

- Les constatations ,conclusions et rapports d'audit doivent refléter de manière honnête et précise les activités d'audit
- La communication doivent être honnête,précise,objective,opportune, claire et complète
- Il faut consigner:
 - les obstacles important rencontrés pendant l'audit
 - Les questions non résolues ou les avis divergents entre l'équipe d'audit et l'audité

Principes de l'audit

Conscience professionnelle: attitude diligente et avisée

Prendre en compte l'importance des tâches et la confiance accordée par le client.

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

Principes de l'audit

Confidentialité: sûreté des informations

Les auditeurs doivent utiliser avec précaution les informations acquises au cours de leurs missions et respectent les règles de confidentialité.

Les informations d'audit ne doivent pas être utilisées de manière inappropriée au seul bénéfice de l'auditeur ou de manière qui pourrait porter préjudice à l'intérêt légitime de l'audit

Un intérêt spécial pour les informations sensibles ou confidentielles

Principes de l'audit

Indépendance :

- Les auditeurs doivent être indépendant de l'activité auditée et n'aient ni parti pris ni de conflit d'interet dans toute la mesure possible.
- les auditeurs doivent conserver un état d'esprit objectif tout au long du processus d'audit pour s'assurer que les constatations et conclusions sont uniquement fondées sur les preuves d'audit

Principes de l'audit

Indépendance :

- Les auditeurs internes doivent être indépendants des responsables opérationnels de la fonction auditée. Pour les petites entreprises il est parfois impossible que les auditeurs internes soient totalement indépendants de l'activité auditée.
- Dans ce cas, il faut s'efforcer d'établir des relations sans parti pris et de créer un climat d'objectivité

Principes de l'audit

Approche fondée sur les preuves :

- Méthode rationnelle pour parvenir à des conclusions d'audit fiables et reproductibles dans un processus d'audit systématique
- Les preuves d'audit doivent être vérifiables
- S'appuient sur des échantillons des informations disponibles, l'échantillonnage doit donc être appropriée car elle est étroitement liée à la confiance qui peut être accordée aux conclusions d'audit

Principes de l'audit

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

Profil de l'auditeur

Comportement personnel

les auditeurs doivent posséder les qualités personnelles nécessaires pour leur permettre d'agir en accord avec les principes de l'audit.

Il convient que les auditeurs se comportent professionnellement pendant la réalisation des activités d'audit

Les comportements professionnels souhaités consistent à être:

- **intègres**: c'est-à-dire justes, attachés à la vérité, sincères, honnêtes et discrets;

Profil de l'auditeur

Comportement personnel

- **ouverts d'esprit:** c'est-à-dire soucieux de prendre en considération des idées ou des points de vue différents;
- **Diplomates:** c'est-à-dire faisant preuve de tact et d'habileté dans les relations avec les autres;
- **Observateurs:** c'est-à-dire activement attentifs à l'environnement physique et aux activités associées;

Profil de l'auditeur

Comportement personnel

- **Perspicaces:** c'est-à-dire appréhendant instinctivement et capables de comprendre les situations;
- **Polyvalents:** c'est-à-dire ayant de la facilité à s'adapter à différentes situations;
- **Tenaces:** c'est-à-dire persévérants et concentrés sur l'atteinte des objectifs;
- **capables de décision:** c'est-à-dire capables de tirer en temps voulu des conclusions fondées sur un raisonnement

Profil de l'auditeur

Comportement personnel

- **autonomes:** c'est-à-dire sachant agir et travailler de son propre chef tout en établissant des relations efficaces avec les autres;
- **capables d'agir avec courage:** c'est-à-dire capables d'agir de manière responsable et déontologique même si les actions entreprises peuvent ne pas toujours être appréciées et parfois donner lieu à un désaccord ou une confrontation;

Profil de l'auditeur

Comportement personnel

- **ouverts aux améliorations:** c'est-à-dire sachant tirer des enseignements des situations;
- **acteurs en équipe:** c'est-à-dire sachant travailler en parfaite collaboration avec des tiers, y compris les membres de l'équipe d'audit et le personnel de l'audité.
- **ouverts aux différences culturelles:** c'est-à-dire sachant observer et respecter les traditions culturelles de l'audité; escomptés

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

■ Principes, procédures et méthodes d'audit

- ✓ comprendre les types de risques et d'opportunités liés à l'audit et les principes d'une approche par les risques de l'audit;
- ✓ planifier et organiser le travail de manière efficace
- ✓ Réaliser l'audit dans le temps imparti;
- ✓ Définir les priorités et se concentrer sur les sujets importants

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

■ Principes, procédures et méthodes d'audit

- ✓ communiquer efficacement, oralement et par écrit (soit personnellement, soit en ayant recours à des interprètes)
- ✓ Recueillir les informations par des entretiens efficaces, en écoutant, en observant et en faisant la revue des informations documentées, y compris des enregistrements et des données
- ✓ comprendre l'adéquation et les conséquences du recours à des techniques d'échantillonnage pour l'audit;

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

■ Principes, procédures et méthodes d'audit

- ✓ appréhender et tenir compte des avis des experts techniques;
- ✓ auditer un processus du début à la fin, y compris les corrélations avec d'autres processus et des fonctions différentes, le cas échéant;
- ✓ confirmer le caractère suffisant et adéquat des preuves d'audit pour étayer les constatations et les conclusions d'audit;

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

■ Principes, procédures et méthodes d'audit

- ✓ évaluer les facteurs qui peuvent affecter la fiabilité des constatations et des conclusions d'audit;
- ✓ documenter les activités d'audit et les constatations d'audit, et préparer

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

SMQ et documents de référence

- Permet à l'auditeur de comprendre le champ de l'audit et d'appliquer les critères d'audit pour cela il doit connaître:
- Les normes du SMQ et d'autres documents utilisés comme critère d'audit
- L'interaction entre les composantes du SMQ
- La reconnaissance des niveaux de préséance entre les documents de référence

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

organisme et son contexte

les connaissances et les aptitudes dans ce domaine permettent à l'auditeur de comprendre la structure, la finalité et les pratiques de management de l'audité et il convient qu'elles couvrent:

- ✓ les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes ayant un impact sur le système de management;

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

organisme et son contexte

- ✓ le type d'organisme, sa gouvernance, sa taille, sa structure, ses fonctions et ses relations;
- ✓ les concepts généraux d'entreprise et de management, les processus et la terminologie associée, y compris la planification, la budgétisation et la gestion
- ✓ le contexte culturel et social de l'audité.

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

Exigences légales et contractuelles applicables

- ✓ Les lois et réglementations
- ✓ Les contrats et obligations

La connaissance des exigences légales et réglementaires n'implique pas de compétence juridique et il convient de ne pas traiter l'audit d'un système de management comme un audit de conformité juridique.

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

Systeme de management spécifique à la discipline et au secteur

La compétence des auditeurs spécifique à la discipline et au secteur comprend les éléments suivants:

- les exigences et les principes des systèmes de management, et leur application;
- les principes fondamentaux de la (des) discipline(s) et du (des) secteur(s) associés aux normes de systèmes de management appliquées par l'audit;

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

Systeme de management spécifique à la discipline et au secteur

- l'application des méthodes, techniques, processus et pratiques spécifiques à la discipline et au secteur pour permettre à l'équipe d'audit d'évaluer la conformité dans le cadre du champ d'audit défini et de générer des constatations et conclusions d'audit appropriées;
- les principes, méthodes et techniques pertinents pour la discipline et le secteur, pour permettre à l'auditeur de déterminer et d'évaluer les risques et opportunités associés aux objectifs de l'audit.

Profil de l'auditeur

Connaissance et aptitude

Systeme de management spécifique à plusieurs disciplines

Chaque auditeur doit posséder les compétences pour auditer au moins une des disciplines associée au SMQ et comprendre l'interaction et la synergie entre les différents systemes

Le responsable de l'équipe doit comprendre les exigences de chacune des normes de systeme de management et reconnaissent les limites de sa connaissance et aptitude dans chacune des discipline

Profil du responsable de l'équipe

Connaissance et aptitude

Pour faciliter la réalisation efficace et efficiente de l'audit, il convient que le responsable d'une équipe d'audit aient la compétence nécessaire pour:

- planifier l'audit et attribuer les tâches d'audit selon la compétence spécifique de chaque membre de l'équipe d'audit;
- discuter de questions stratégiques avec la direction de l'audit afin de déterminer si ces questions ont été prises en considération lors de l'évaluation de leurs risques et opportunités;

Profil du responsable de l'équipe

Connaissance et aptitude

- établir et maintenir une relation de travail en collaboration entre les membres de l'équipe d'audit;
- manager le processus d'audit, y compris:
 - utiliser efficacement les ressources au cours de l'audit;
 - gérer l'incertitude liée à l'atteinte des objectifs de l'audit;
 - assurer la protection de la santé et de la sécurité des membres de l'équipe d'audit pendant l'audit, y compris s'assurer que les auditeurs respectent les dispositions pertinentes en matière de santé, de sécurité et de sûreté;
 - diriger les membres de l'équipe d'audit;
 - diriger et conseiller les auditeurs en formation;

Profil du responsable de l'équipe

Connaissance et aptitude

- manager le processus d'audit, y compris:
 - prévenir et résoudre les conflits pouvant survenir pendant l'audit, y compris au sein de l'équipe d'audit, si nécessaire
- représenter l'équipe d'audit lors des communications avec la ou les personnes responsables du management du programme d'audit, le client de l'audit et l'audit;
- amener l'équipe d'audit à élaborer les conclusions d'audit;
- préparer et établir le rapport d'audit.

Profil d'auditeur

Acquisition de compétence d'auditeur

Par la combinaison de plusieurs facteurs:

- Niveau d'étude ,formation formelle, expérience
- Programme de formation sur les connaissances générales des auditeurs
- Expérience acquise à un poste technique, de management ou d'expert faisant appel aux pratiques de jugement, de prise de décisions, de résolution de problème et de communication avec d'autres membres de la direction, des experts, des pairs, des clients,...
- Expérience acquise sous la direction d'un auditeur dans la même discipline.

Profil d'auditeur

Evaluation de l'auditeur

les critères d'évaluation des auditeurs Il convient que les critères soient qualitatifs (tels que la démonstration lors de formations ou sur le lieu du travail, des comportements souhaités, des connaissances ou de la mise en œuvre des aptitudes) et quantitatifs (tels que les années d'expérience professionnelle et de formation initiale, le nombre d'audits réalisés, les heures de formation à l'audit).

Profil d'auditeur

Evaluation de l'auditeur

la méthode d'évaluation des auditeurs doit être appropriée. Il convient de réaliser l'évaluation sur la base de deux ou plusieurs des méthodes indiquées le Tableau 2. en tenant compte que:

- ✓ les méthodes présentées représentent une gamme d'options et peuvent ne pas être applicables à toutes les situations;
- ✓ les différentes méthodes présentées n'ont pas la même fiabilité;
- ✓ il convient d'utiliser une combinaison de plusieurs méthodes pour assurer un résultat objectif,

Profil d'auditeur

Méthode d'évaluation	Objectifs	Exemples
Revue d'enregistrements	Vérifier les antécédents de l'auditeur	Analyse des enregistrements relatifs à la formation initiale et continue, à l'expérience et à l'accréditation professionnelles, ainsi qu'à l'expérience de l'audit
Retour d'information	Obtenir des informations sur la façon dont la prestation de l'auditeur est perçue	Enquêtes, questionnaires, références personnelles, témoignages, réclamations, évaluation de la prestation, revus par des pairs
Entretien	Évaluer le comportement professionnel souhaité et les capacités de communication, vérifier les informations,	Entretiens personnels

Profil d'auditeur

Méthode d'évaluation	Objectifs	Exemples
Observation	Évaluer le comportement professionnel souhaité et la capacité d'application des connaissances et des aptitudes	Jeux de rôles, audits en présence d'un tuteur, prestation en situation réelle
Tests	Évaluer le comportement souhaité, les connaissances, les aptitudes et leur application	Examens oraux et écrits, tests psychométriques
Revue post-audit	Obtenir des informations sur la prestation de l'auditeur pendant les activités d'audit, identifier les forces et les opportunités d'amélioration	Revue du rapport d'audit, entretiens avec le responsable de l'équipe d'audit, l'équipe d'audit et, le cas échéant, retour d'information de l'audité. supplémentaires

Profil d'auditeur

Evaluation de l'auditeur

Il s'agit de comparer les informations recueillies sur l'auditeur aux critères déterminés

Lorsqu'un auditeur en cours d'évaluation censé participer au programme d'audit ne satisfait pas aux critères, il convient de réaliser un complément de formation, d'expérience de travail et/ou d'audit, suivi d'une réévaluation.

Profil d'auditeur

Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs

Il convient que les auditeurs et les responsables d'équipe d'audit améliorent leur compétence de façon continue.

Il convient que les auditeurs maintiennent leur capacité à auditer en participant régulièrement à des audits de systèmes de management et en suivant une formation continue.

Profil d'auditeur

Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs

Cela peut s'obtenir de plusieurs manières, par exemple :

- ✓ par une expérience professionnelle complémentaire,
- ✓ une formation, des études individuelles, un tutorat,
- ✓ la participation à des réunions, à des séminaires et à des conférences ou d'autres activités appropriées.

la ou les personnes responsables du management du programme d'audit doit mettre en place des mécanismes appropriés permettant l'évaluation continue des performances des auditeurs et des responsables d'équipe d'audit

Profil d'auditeur

Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs

Il convient que les activités de formation continue tiennent compte

- ✓ des modifications des besoins aussi bien pour l'individu que pour l'organisme devant réaliser l'audit;
- ✓ de l'évolution des pratiques d'audit, y compris l'utilisation de la technologie;
- ✓ des normes appropriées, y compris les guides/documents connexes et autres exigences;
- ✓ des changements dans le secteur d'activité ou les disciplines.

JE VOUS REMERCIE