

AUDITEURS INTERNES

Introduction

L'exigence d'effectuer des audits internes est présente dans la quasi-totalité des normes de management de la qualité telles que ISO 9001, ISO 17020 et ISO 17025.

Cependant les exigences concernant les auditeurs sont plutôt limitées dans toutes ces normes.

L'ISO 17025[1] exige que les audits internes soient effectués par du personnel formé, qualifié et indépendant de l'activité auditée quand les ressources le permettent.

Les formulations sont similaires dans la norme ISO 9001[2] et ISO 17020[3].

Dans ce « cook book », le rôle de l'auditeur interne est discuté.

Dans la norme ISO 19011[4], les audits internes ainsi que les exigences relatives aux auditeurs internes sont décrites avec plus de détails.

Mandat de l'auditeur interne

Les audits internes sont des activités qui doivent être planifiées.

Il est important que les audits soient ordonnés par la direction du laboratoire.

L'auditeur interne doit avoir un mandat clair. Le processus d'audit interne, le traitement des écarts et le mandat de l'auditeur interne doivent être clairs pour toutes les parties concernées.

Le mandat de l'auditeur interne, le traitement des écarts et autres questions importantes concernant l'audit interne doivent être décrits dans un document du système de management de la qualité.

L'une des principales différences entre les audits internes et externes est la possibilité pour l'auditeur interne d'être beaucoup plus pertinent dans le travail du laboratoire avec les améliorations continues par rapport à un auditeur externe dont l'influence est plus réduite.

Cette possibilité doit être exploitée par l'auditeur interne afin de réaliser des audits internes à forte valeur ajoutée pour l'organisation.

Indépendance de l'auditeur

En général, un auditeur interne d'un autre département est choisi pour assurer l'indépendance de l'auditeur. Cependant, pour les laboratoires ayant peu de personnel, cette exigence relative à l'indépendance de l'auditeur peut être une difficulté. Toutefois, dans la norme ISO 17025, il est indiqué : « ces audits sont effectués par du personnel formé et qualifié qui sont partout où les ressources le permettent, indépendants de l'activité à auditer. Il est évident qu'il est autorisé d'utiliser un auditeur interne appartenant au département lorsque le laboratoire est petit, par exemple moins de 10 employés.

Il est important qu'un auditeur interne n'audite pas son propre travail.

Lorsque les auditeurs internes sont extérieurs à l'organisme, la question de l'indépendance n'est plus pertinente. Pour les petits laboratoires, une combinaison des auditeurs internes appartenant à l'organisation et les auditeurs internes n'appartenant pas à l'organisation (consultants) peut être une bonne solution. Par exemple, en utilisant un consultant pour au moins un audit interne pendant le cycle d'accréditation.

Confiance en l'auditeur

Même si l'auditeur agit sur mandat de la direction du laboratoire, l'auditeur doit, si possible, essayer d'éviter de nommer les collègues interrogés au cours de l'audit en particulier si les informations fournies par ces collègues sont négatives. Sinon, l'auditeur aura des problèmes pour effectuer l'audit dans le sens de l'amélioration continue.

Compétence, formation et qualification de l'auditeur

La direction du laboratoire doit ordonner des audits internes et doit également indiquer les éléments que l'auditeur doit auditer plus particulièrement.

La compétence nécessaire de l'auditeur interne est décidée par le responsable du processus audit interne. En d'autres termes, il est possible qu'un auditeur soit compétent pour un certain type d'audit mais pas pour d'autres.

Même si les audits spécifiques nécessitent des compétences particulières de l'auditeur, il est raisonnable de demander certaines compétences de base pour les auditeurs :

- connaissances des documents d'exigences, souvent la norme ISO 17025, lignes directrices d'accréditation et dans certains cas ISO 9001. Il peut également être nécessaire d'avoir connaissance de document comprenant des exigences de référentiels volontaires et réglementaires ;
- connaissance des activités auditées, même si un vécu différent peut entraîner des conclusions intéressantes, en situation normale d'audit, un auditeur avec une bonne connaissance du domaine technique est à privilégier dans la majorité des audits internes durant un cycle d'accréditation ;
- formation aux techniques de l'audit, par exemple par la participation à des cours mais il est aussi possible d'être formé à l'audit en suivant un auditeur interne expérimenté pendant plusieurs audits.

Compétences personnelles de l'auditeur

L'auditeur interne doit :

- ne pas agir comme un policier ;
- ne pas agir comme un copain ;
- favoriser la discussion ;
- être conscient que le personnel audité est nerveux et mal à l'aise par rapport à cette situation d'audité ;
- essayer d'aider et d'améliorer tout en maintenant un niveau raisonnable d'indépendance.

Conseils à l'auditeur

- n'oubliez pas de vous présenter à l'ensemble du personnel que vous auditez ;
- ne pas demander l'impossible, les activités courantes doivent continuer ;
- être conscient que toutes les personnes ne peuvent pas répondre à toutes les questions ;
- être actif, ne laissez pas les personnes interrogées conduire l'audit, mais d'un autre côté il faut écouter et laisser les personnes interrogées finir de s'exprimer ;
- ne pas se faire piéger par les papiers et documents, mais de vérifier les réelles activités de l'organisation ;
- maintenir l'accent sur les questions importantes et ne pas se perdre dans les détails ;
- auditer un grand nombre de personne ;
- prendre des notes claires au cours de l'audit, il est difficile de se rappeler ce qui a été discuté en début de matinée lorsque vous écrivez le rapport dans la soirée ;
- « vendre » les écarts, il est important que ces écarts d'audit soient compris et acceptés par l'organisation auditée et le personnel ;
- auditer des échantillons aléatoires, tout ne peut pas être audité ;
- essayer de vérifier et de rechercher les preuves, ne cherchez pas les défauts ;
- donner des conseils et des pistes d'amélioration ;
- maintenir le planning, si vous êtes en retard informer les personnes en attente ;
- pensez à la confidentialité et à l'indépendance, le personnel audité doit être sûr que l'auditeur, si possible, ne révélera pas ses sources de critique, d'autre part qu'il agit sur mandat et ordre du pilote du processus audit ;
- ne pas suivre une « check liste » trop stricte, il est important d'être capable d'improviser.

Mandat et traitement des non-conformités

Il est très important de bien définir le mandat de l'auditeur avant que l'audit commence. C'est de la responsabilité de la direction. Il est également très important de souligner que l'auditeur interne n'est pas responsable du traitement des non-conformités. C'est de la responsabilité du responsable de l'organisation auditée.

*Ce document est la traduction française des Cook Book du TCQA Eurolab aisbl
(traduction assurée par le GTMQ d'EUROLAB France)*