

1.0 BUT

Cette procédure a pour but de décrire le processus d'audits internes utilisé en vue d'assurer le maintien et l'amélioration du système qualité pour en assurer l'efficacité.

2.0 DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des procédures du système qualité incluant le processus d'audit interne lui-même.

3.0 RESPONSABILITÉS

Le président est responsable de fournir le support nécessaire au coordonnateur de la qualité pour la réalisation des audits internes et de la mise en place des mesures correctives.

Le coordonnateur de la qualité est responsable d'établir un calendrier d'audit interne et d'assurer la réalisation des audits internes. Il est responsable de sélectionner les personnes aptes à être auditeur et de voir à leur formation pour effectuer les audits internes. Il est également chargé de voir au suivi des demandes d'actions correctives découlant des audits internes.

Le chef-auditeur est responsable de préparer mettre en oeuvre les audits internes, d'en faire rapport et voir au suivi des demandes d'actions correctives.

Les auditeurs sont responsables d'effectuer les audits selon les règles de l'art.

4.0 FRÉQUENCE

La fréquence des audits internes varie suivant le niveau de confiance dans le système et de son importance. Au minimum, des audits internes doivent être réalisés annuellement sur chacun des éléments du système qualité.

5.0 DESCRIPTION (ISO 8.2.2)

5.1 Planification des audits internes

Le coordonnateur de la qualité est responsable de faire la planification annuelle des audits qualité internes à l'aide du CALENDRIER DES AUDITS INTERNES (MQ820A) en prenant compte des différents facteurs, comme les résultats des audits internes antérieurs, les audits externes à venir et la disponibilité du personnel à auditer. Le calendrier est présenté en revue de direction pour approbation.

Suite à un changement organisationnel ou un changement au système qualité ou pour toutes autres raisons qu'ils jugent valable, les membres du comité de direction peuvent demander l'exécution d'audits qualité internes supplémentaires à la planification adoptée.

5.2 Préparation des audits

Conformément au calendrier des audits qualité internes, le coordonnateur de la qualité mandate un ou des employés formés aux techniques d'audits et indépendants de l'activité auditée ou mandate une ressource externe qualifiée pour procéder à un audit qualité interne à titre d'auditeur.

Deux semaines avant la date prévue à la CÉDULE D'AUDIT INTERNE, le chef-auditeur prépare l'AVIS D'AUDIT (MQ820B) en collaboration avec les responsables des secteurs audités et le coordonnateur de la qualité en vue de prendre les arrangements relatifs à la date, l'heure et la durée prévue de l'audit, de la disponibilité du personnel ainsi que du programme de l'audit. L'avis est remis aux responsables des secteurs audités afin qu'il en informe le personnel sous leur charge.

Afin d'assurer le succès de l'audit, le chef-auditeur et ses adjoints préparent l'audit. Les documents utilisés (norme ISO, politique, procédures, instructions, autres) sont étudiés et les LISTES DE VÉRIFICATION D'AUDIT (MQ820C) sont mises à jour en regard du système à auditer. Une fois développée, les listes sont revues et approuvées par le coordonnateur de la qualité avant la réalisation de l'audit. Les listes de vérification utilisées lors d'un audit doivent être conservées au dossier de l'audit.

5.3 Exécution de l'audit interne

Les étapes suivantes sont réalisées au cours des audits:

- a) Tenue d'une **réunion d'ouverture** sous la direction du chef-auditeur. Durant cette réunion, on précise le but de l'audit, le déroulement prévu et l'heure prévue pour la réunion de clôture.
- b) **Réalisation des rencontres et observations** prévues à l'AVIS D'AUDIT (MQ820B). Les vérifications faites lors de l'audit sont documentées sur la LISTE DE VÉRIFICATION D'AUDIT (MQ820C). Pour chaque élément de la liste de vérification, la conformité est indiquée par un crochet (✓=conforme) ou une croix (✗=non-conforme) et d'un commentaire, s'il y a lieu. L'auditeur doit chercher à accumuler des preuves objectives des observations faites et des lacunes relevées.
- c) **Rencontre des auditeurs et préparation des demandes d'actions correctives.** Chaque non-conformité résulte en une DEMANDE D'AMÉLIORATION (MQ820E).
- d) **Tenue de la réunion de clôture** au cours de laquelle le chef-auditeur fait une revue sommaire des résultats de l'audit et présente les demandes d'actions correctives écrites pour signature par le représentant de l'audit afin de confirmer la compréhension de la demande. Il précise la date de remise du rapport d'audit. Les présences sont notées à l'aide du REGISTRE DES PRÉSENCES (MQ820D).

5.4 Rapport d'audit

Suite à l'audit et la rencontre avec les audités, le chef-auditeur rédige un RAPPORT D'AUDIT INTERNE (MQ820R) qui comprend:

- l'avis d'audit.

- les DEMANDE D'AMÉLIORATION / DA (MQ830A).

Le RAPPORT D'AUDIT est remis aux responsables des secteurs audités, puis aux membres de la direction et au coordonnateur de la qualité pour fin de revue de direction.

5.5 Suivi des actions correctives

Le coordonnateur de la qualité inscrit les demandes d'action corrective d'audit au REGISTRE DES DEMANDES D'AMÉLIORATION (MQ830B) pour en faire le suivi.

Suite à l'émission des demandes d'actions correctives (DA), l'audité est responsable de répondre en indiquant la ou les mesures correctives proposées et la date de mise en place.

Le chef-auditeur approuve les actions proposées pour ensuite indiquer la date d'un prochain audit ou les modalités de fermeture de l'audit. Une fois les mesures correctives apportées et constatées, le chef-auditeur ferme les demandes d'actions correctives et en avise le coordonnateur de la qualité. Ce dernier met à jour le REGISTRE DES DEMANDES D'AMÉLIORATION (MQ830B).

Suite à l'audit, le coordonnateur de la qualité conserve les documents de l'audit tels que le rapport d'audit, les listes de vérification utilisées, les demandes d'améliorations, etc.

Le coordonnateur de la qualité présente le résultat des audits qualité internes à la direction lors des REVUES DE DIRECTION (MQ560) pour en informer de l'efficacité du système qualité et des actions prévues ou en cours.

5.6 Qualifications des auditeurs

a) Tout membre du personnel de ABC peut être désigné comme auditeur interne, à la condition d'avoir suivi une formation d'auditeur reconnue par le coordonnateur de la qualité de ABC. Ce dernier enregistre la formation et l'expérience d'auditeur aux dossiers de formation des personnes concernées et tiens à jour une LISTE DES AUDITEURS (MQ820L).

De façon continue, le coordonnateur de la qualité s'assure de la formation des auditeurs à l'aide du cours FORMATION D'AUDITEUR INTERNE et de suivi en pratique.

b) Pour être chef-auditeur d'un audit interne, un membre du personnel de ABC doit avoir suivi la formation prévue à 5.7a) et avoir participé comme auditeur à au moins trois audits internes.

5.8 Référence normative

Référence : ISO 19011:2000(F) - Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité.

99.0 HISTORIQUE DES RÉVISIONS

Date	Paragraphe	Par	Résumé du changement
2004-08-09	tout	A. Beauseigle	Création du document