



| ICAO

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION

A UN SPECIALIZED AGENCY

*Formation d'auditeurs internes
qualité suivant ISO 19011:2018*


*(Ecole de formation,
Autorité Aérienne du
Cameroun, Yaoundé,
13 – 17 avril 2026)*



RA M05 : Réalisation d'un audit

Objectif : Conduire les activités d'audit conformément au plan.

 **Durée : 6 heures**

 **Référence normative : ISO 19011:2018 — §6.4 (Activités d'audit sur site)**

Plan du Module M05

1

Réunion d'ouverture 0.5h

2

Communication pendant l'audit 0.5h

3

Collecte & vérification des preuves 1.0h

4

Entretiens d'audit 0.5h

5

Visites sur site 0.5h

6

Constatations d'audit 1.0h

7

Conclusions d'audit 0.5h

8

Réunion de clôture 0.5h

9

Rapport d'audit 1.0h

RÉALISER L'AUDIT : LÀ OÙ TOUT SE JOUE

👉 La qualité d'un audit ne dépend pas du plan...
Elle dépend de son **EXÉCUTION**.

Points clés de la réalisation :

- 👉 Discipline méthodologique
- 👉 Neutralité professionnelle
- 👉 Maîtrise de la communication
- 👉 Traçabilité rigoureuse des preuves
- 👉 Respect du périmètre et du temps



SECTION 1

Réunion d'ouverture

*Installer le cadre.
Donner le ton.
Créer la confiance.*



Réunion d'ouverture de l'audit

Objectifs :

- 👉 Présenter l'équipe d'audit et confirmer les rôles
- 👉 Rappeler le périmètre, les objectifs et les critères d'audit
- 👉 Confirmer le programme / planning de la journée
- 👉 Expliquer la méthode d'audit retenue
- 👉 Rappeler les règles de confidentialité et de déontologie
- 👉 Clarifier les modalités de communication et de restitution
- 👉 Obtenir l'adhésion de l'audité pour un climat de confiance



Posture attendue :

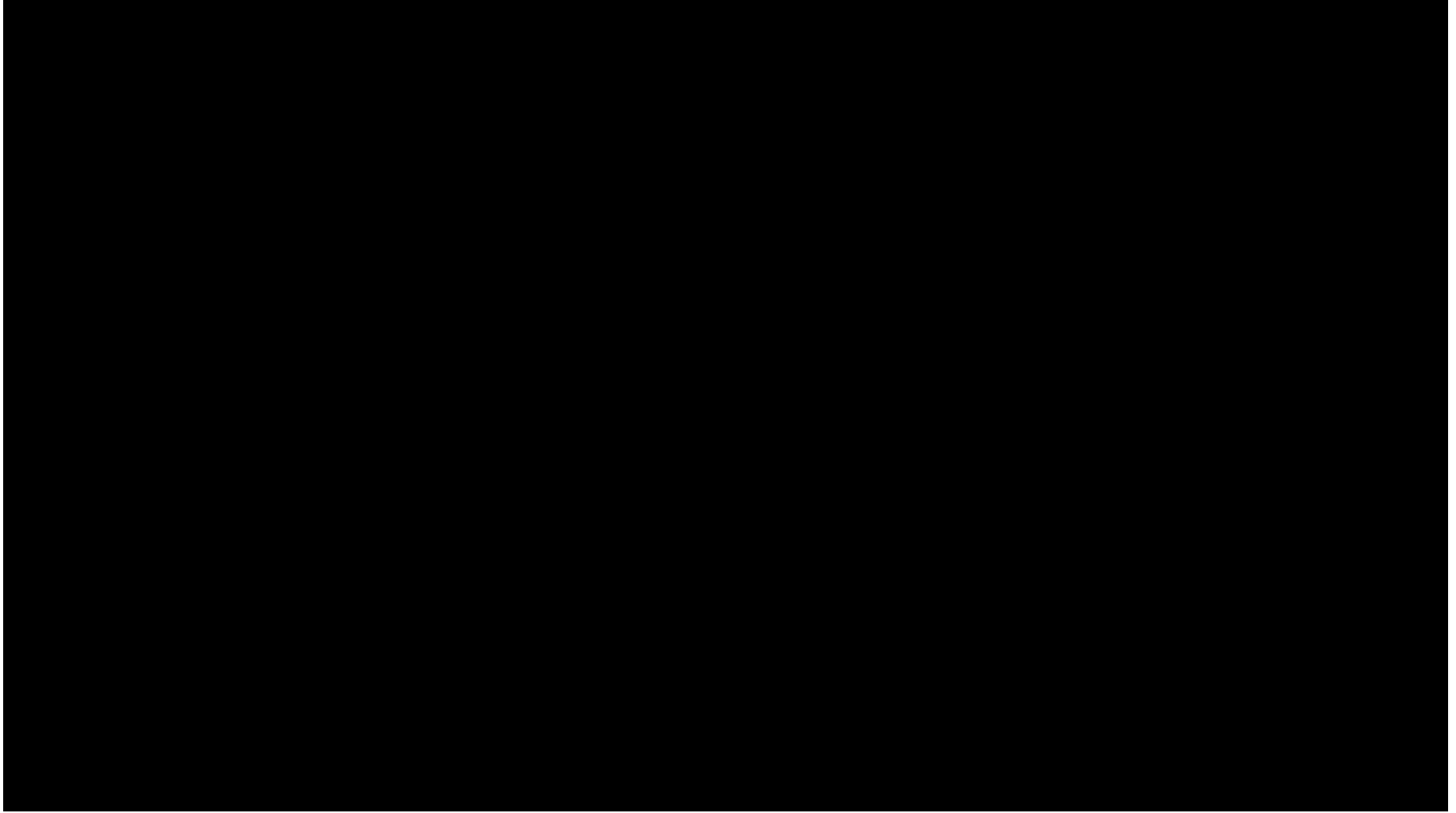
- ✓ Calme et structurée
- ✓ Non accusatoire
- ✓ Professionnelle et respectueuse
- ✓ Orientée vers la coopération


👉 « Nous ne sommes pas là pour chercher des coupables, mais pour évaluer un système. »

Déroulement type — Réunion d'ouverture

Étape	Contenu	Responsable	Durée
1. Accueil & introductions	Présenter chaque membre de l'équipe d'audit	Chef d'équipe	3 min
2. Périmètre & objectifs	Rappeler le périmètre, les critères et objectifs	Chef d'équipe	5 min
3. Planning	Confirmer le programme et les disponibilités	Chef d'équipe	3 min
4. Méthode	Expliquer entretiens, observations, documents	Auditeurs	3 min
5. Confidentialité	Rappeler les engagements de discrétion	Chef d'équipe	2 min
6. Questions	Répondre aux questions de l'audité	Équipe audit	4 min

 **Durée totale recommandée : 20 à 30 minutes selon la complexité de l'audit**



 **SCÉNARIO** : La société ACPAM Industries fabrique des équipements de protection industrielle. Vous êtes désigné chef d'équipe pour l'audit interne annuel du processus « Contrôle Qualité ». La réunion d'ouverture est dans 15 minutes. Le responsable qualité vous accueille, mais semble pressé.

VOTRE MISSION :

1. Listez les 6 éléments obligatoires à couvrir pendant la réunion d'ouverture.
2. Rédigez en 2-3 phrases la déclaration d'ouverture (ton, objectif, posture).
3. Comment gérez-vous le fait que le responsable semble pressé ?

 **Durée : 10 min individuel + 5 min restitution en binôme**

SECTION 2

Communication pendant l'audit

*Communication
= Maîtrise des risques*

COMMUNICATION PENDANT L'AUDIT

✓ Informer régulièrement,
c'est **maîtriser les risques**.

✗ Discussions informelles,
promesses...



Communication – Règles d'or

✓ À FAIRE

✓ Informer régulièrement le responsable audité de l'avancement

✓ Signaler immédiatement les difficultés logistiques

✓ Maintenir un climat professionnel et bienveillant

✓ Confirmer la compréhension avant de conclure

✓ Prendre des notes précises et factuelles

✗ À ÉVITER

✗ Les conclusions prématurées avant la fin de l'audit

✗ Les discussions informelles pouvant être mal interprétées

✗ Les promesses sur les résultats

✗ Tout jugement de valeur ou commentaire critique

✗ Contourner la hiérarchie de l'audité

Types de communication pendant l'audit

Communication formelle

Points de suivi programmés

Réunions d'équipe quotidiennes


Communication écrite tracée

Validation officielle des constats

Communication informelle

Échanges spontanés avec l'audité

Clarifications sur le vif

 Risque de mal-interprétation

Toujours confirmer par écrit

Communication de risque

Non-conformité potentiellement grave

Danger pour la sécurité détecté

Alerter immédiatement le chef d'équipe

Documenter avant de signaler

 **Règle d'or :** Toute information susceptible d'influencer les conclusions doit être communiquée formellement et tracée.

SECTION 3

Collecte & vérification des preuves

*Sans preuve,
pas d'audit.*



Sources de preuves d'audit



Documents

Procédures, politiques,
instructions de travail, manuels
qualité



Enregistrements

Fiches de contrôle, rapports
d'inspection, registres, PV



Observations terrain

Constats directs sur le lieu de
travail, vérification physique



Entretiens

Déclarations du personnel,
réponses aux questions de
l'auditeur



Données informatiques

ERP, bases de données,
historiques, journaux système



Indicateurs / KPI

Tableaux de bord, statistiques,
résultats de mesure

Critères d'une preuve recevable

 ISO 19011:2018 — §6.4.6 : « *Les preuves d'audit doivent être suffisantes et appropriées* »



OBJECTIVE

Fondée sur des faits observables, non sur des opinions ou ressentis. La preuve existe indépendamment de l'auditeur.



VÉRIFIABLE

Une autre personne peut examiner la même preuve et aboutir aux mêmes conclusions. Reproductibilité essentielle.




TRAÇABLE

Source clairement identifiée : référence du document, date, nom de la personne interviewée, localisation.



PERTINENTE

En lien direct avec les critères d'audit et les objectifs définis dans le plan. Pas de hors-sujet.

 **SCÉNARIO** : Lors de l'audit du processus « Gestion des non-conformités » chez ACPAM Industries, vous demandez à voir les enregistrements des NC des 3 derniers mois. Le responsable vous présente verbalement les actions prises, mais ne retrouve pas les fiches. Il vous dit : « Tout est fait, je me souviens de tout. »

VOTRE MISSION :

1. Cette déclaration verbale constitue-t-elle une preuve d'audit ? Justifiez.
2. Quelles autres sources de preuves allez-vous rechercher pour corroborer ?
3. Formalisez le constat provisoire en respectant les critères de recevabilité.

 **Durée : 10 min en sous-groupes de 3 + 5 min mise en commun**

SECTION 4

Les Entretiens

*L'art de questionner
sans accuser*

ENTRETIENS D'AUDIT

- | | | |
|----------------------|-----------------|------------------|
| ✓ Questions ouvertes | ✓ Écoute active | ✗ Interrogatoire |
| ✓ Reformulation | | ✗ Pression |





Bonnes pratiques d'entretien

Questions ouvertes



Permettre l'expression libre de l'audité

Écoute active



Reformuler, valider, ne pas couper la parole

Reformulation



« Si je comprends bien, vous dites que... »

Technique QQOQCP



Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ?

Validation des réponses



Vérifier chaque réponse par une preuve tangible

Techniques de questionnement — QQQQCP appliqué à l'audit

Q

QUOI ?

Quelle est la procédure suivie ? Quels enregistrements ?

Q

QUI ?

Qui est responsable ? Qui réalise l'opération ?

O

OÙ ?

Où cette activité se déroule-t-elle ? Sur quel site ?

Q

QUAND ?

À quelle fréquence ? Depuis combien de temps ?

C

COMMENT ?

Comment la conformité est-elle vérifiée et tracée ?

P

POURQUOI ?

Pourquoi cette méthode ? Quel est l'objectif visé ?



Technique puissante : Commencez par « Pouvez-vous me montrer comment vous... ? » — cela active la mémoire procédurale.

Pièges à éviter lors des entretiens

✘ L'interrogatoire policier

Questions fermées en rafale sans laisser le temps de répondre. L'audité se ferme et devient défensif.

✓ **Espacer les questions, privilégier les questions ouvertes**

✘ Le jugement de valeur

« C'est inadmissible ! » / « Comment peut-on faire ça ? » Cela bloque immédiatement la coopération.

✓ **Rester neutre : « Pouvez-vous m'expliquer ce qui s'est passé ? »**

✘ L'absence d'écoute

Rédiger ses notes sans regarder l'interlocuteur. Signal fort de désintérêt et de manque de respect.

✓ **Alterner prise de notes et contact visuel régulier**

✘ La pression psychologique

Insister de façon répétée sur une réponse, adopter un ton accusateur ou condescendant.

✓ **Reformuler et changer d'angle si nécessaire**

✘ Les questions suggestives

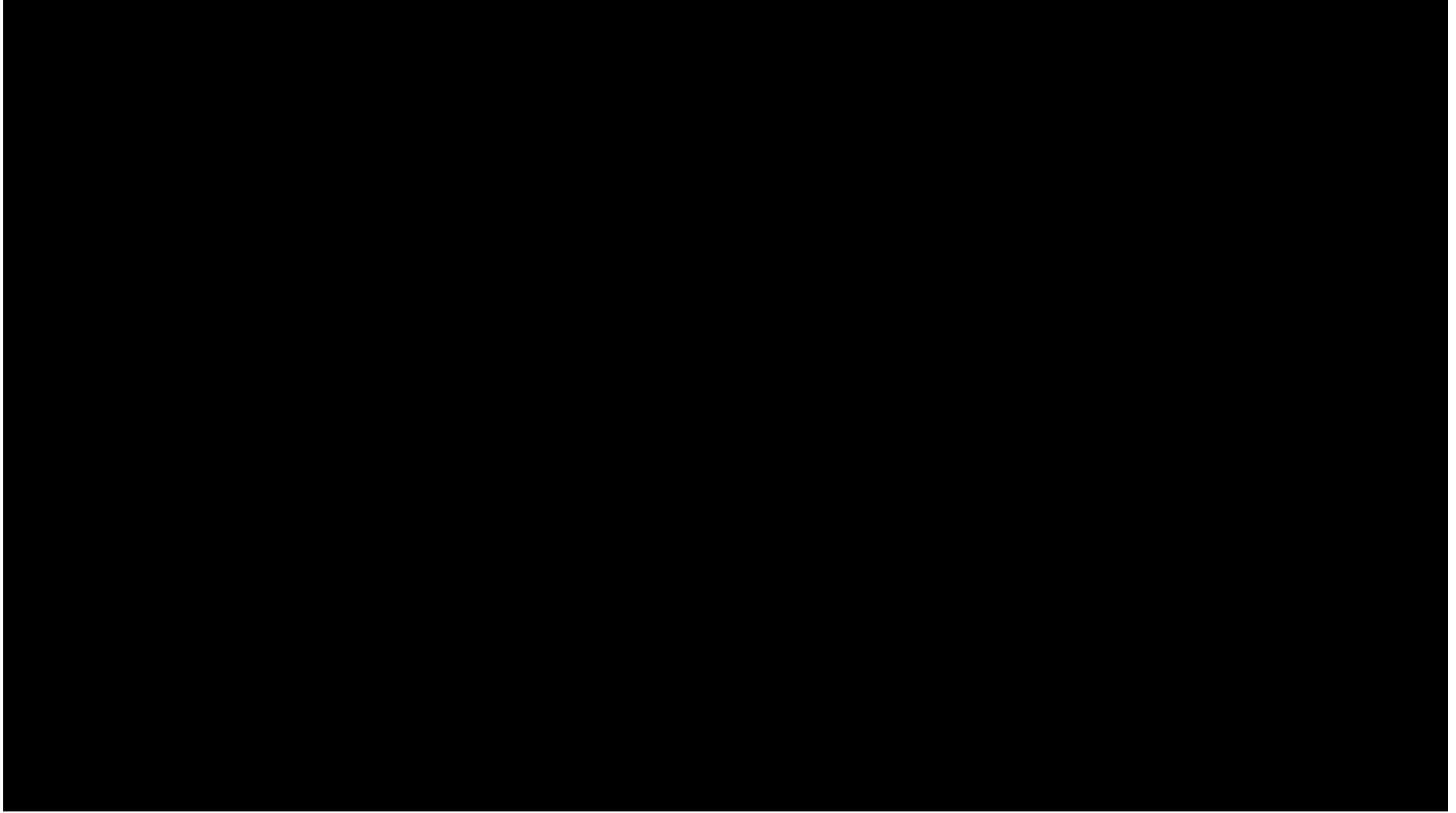
« N'est-il pas vrai que vous n'avez pas respecté la procédure ? » — oriente la réponse.

✓ **« Quelle procédure appliquez-vous pour ce cas ? »**

✘ Conclure trop vite

Interpréter la première réponse sans chercher à la corroborer ou à l'approfondir.

✓ **« Pouvez-vous me montrer / me donner un exemple ? »**



? QUIZ / AUTOÉVALUATION

Lequel de ces comportements est **RECOMMANDÉ** lors d'un entretien d'audit ?

A

Poser des questions fermées pour aller vite :
« Vous respectez bien la procédure ? »

C

Répéter la question plusieurs fois jusqu'à obtenir
la réponse souhaitée

B


Commencer par une question ouverte : « Pouvez-vous
me décrire comment vous procédez ? »

D

Prendre des notes sans regarder l'interlocuteur
pour ne rien oublier



Réponse : B — Les questions ouvertes permettent d'obtenir des informations riches et non orientées (ISO 19011 §6.4.4)

 **SCÉNARIO** : Processus audité : « Maîtrise des équipements de mesure » (ISO 9001 §7.1.5). L'opérateur que vous interviewez gère 12 appareils de mesure. Certains semblent ne pas avoir d'étiquette d'étalonnage visible.

VOTRE MISSION :

Rôle A (Auditeur) : Conduire l'entretien pendant 5 minutes en utilisant uniquement des questions QQQQCP.

Rôle B (Audité) : Répondre naturellement. Vous avez étalonné 10 appareils sur 12 mais n'avez pas de fiches.

Observateurs : Notez les techniques utilisées et les erreurs. Donnez un feedback structuré.

⚠ 5 min jeu de rôle + 5 min débrief + 5 min retours observateurs

SECTION 5

Visites sur site

*Aller voir
la réalité du terrain*

VISITES SUR SITE D'AUDIT

"Ce qui est écrit n'est pas toujours ce qui est fait."



VISITES SUR SITE D'AUDIT

“Ce qui est écrit n'est pas toujours ce qui est fait.”



- ✓ Conformité aux **procédures**
- ✓ Conditions réelles d'exploitation
- ✓ Maitrise des **risques**

POURQUOI ALLER SUR LE TERRAIN ?

- ✓ Vérifier la conformité aux procédures
- ✓ Observer les conditions réelles d'exploitation
- ✓ Évaluer la maîtrise effective des risques
- ✓ Détecter le fossé entre discours et pratique

⚠ ATTENTION — Règles de conduite

- ✗ Ne pas interférer dans les opérations
- ✗ Ne pas prendre de photos sans autorisation
- ✗ Ne pas critiquer les pratiques devant le personnel
- ✗ Ne pas s'éloigner de l'accompagnateur

Grille d'observation terrain — Ce qu'il faut observer

Domaine d'observation	Questions clés de l'auditeur	Preuve attendue
Respect des procédures	Les opérateurs suivent-ils les instructions de travail ?	Observation directe + IT affichée
Gestion des équipements	Les instruments sont-ils étalonnés et étiquetés ?	Étiquettes d'étalonnage visibles
Conditions de travail	L'environnement est-il conforme aux exigences ?	Température, propreté, ergonomie
Maîtrise des risques SST	Les EPI sont-ils portés ? Les consignes respectées ?	Observation port EPI
Gestion documentaire	Les documents affichés sont-ils à jour ?	Date de révision sur documents
Traçabilité	Les enregistrements sont-ils renseignés en temps réel ?	Fiches de contrôle remplies



Conseil expert : Toujours observer au minimum 3 situations pour établir un pattern avant de conclure.

SECTION 6

Constatations d'audit

*Formuler un constat,
pas une opinion.*

CONSTATATIONS D'AUDIT

"Un fait, plus un fait, plus un fait... fait un constat."



Structure d'un constat d'audit



1.

1. EXIGENCE

Référence normative ou réglementaire applicable
→ « Selon ISO 9001:2015 §8.5.1... »



2.

2. SITUATION OBSERVÉE

Faits constatés objectivement sur le terrain
→ « Il a été constaté que... »



3.

3. ÉCART IDENTIFIÉ

Différence entre l'exigence et la réalité observée
→ « La situation ne répond pas à l'exigence car... »



4.

4. PREUVE ASSOCIÉE

Référence documentaire ou observation qui prouve l'écart
→ « Voir fiche NC-2024-045, section 3 »



EXEMPLE CONCRET



Exigence :

ISO 9001:2015, §7.1.5.1 — Les équipements de mesure doivent être étalonnés et identifiés.



Observation :

3 pied-à-coulisse sur 8 ne présentent aucune étiquette d'étalonnage. Vérification au poste de contrôle le 14/04/2026.



Écart :






Absence d'étalonnage identifiable pour 37,5% des instruments de mesure.




Preuve :

Photos REF-AUD-2024-07, liste des équipements section 3, constat auditeur

Types de constats d'audit

 CONFORMITÉ	<p>L'exigence est pleinement satisfaite. Les preuves démontrent une application correcte et constante.</p>	<p><i>Valoriser et communiquer les bonnes pratiques.</i></p>
 NC MAJEURE	<p>Absence ou défaillance systémique grave qui remet en cause l'efficacité du SMQ ou présente un risque sécurité.</p>	<p><i>Action corrective obligatoire avant renouvellement de certification.</i></p>
 NC MINEURE	<p>Non-satisfaction partielle ou isolée d'une exigence. Le système fonctionne mais présente un dysfonctionnement local.</p>	<p><i>Action corrective à définir dans les délais convenus.</i></p>
 OBSERVATION	<p>Situation non encore non-conforme mais qui pourrait le devenir. Signal faible à surveiller.</p>	<p><i>Action préventive recommandée.</i></p>
 OPP. D'AMÉLIORATION	<p>Suggestion de l'auditeur pour améliorer l'efficacité. Pas d'exigence normative associée.</p>	<p><i>Décision laissée à la discrétion de l'audit.</i></p>

 **SCÉNARIO** : Lors de l'audit du processus « Achats » chez ACPAM Industries, vous constatez : (a) 4 fournisseurs sur 12 n'ont pas été évalués depuis 2 ans. (b) Le responsable achats vous dit qu'il « connaît bien ses fournisseurs ». (c) ISO 9001:2015 §8.4.1 exige une évaluation et un suivi régulier des fournisseurs.

VOTRE MISSION :

1. Classifiez ce constat (Conformité / NC Majeure / NC Mineure / Observation).
2. Rédigez le constat complet en 4 parties (Exigence / Observation / Écart / Preuve).
3. La déclaration verbale du responsable constitue-t-elle une preuve suffisante ?

 **Durée : 12 min rédaction + 8 min correction croisée en binôme**

SECTION 7

Conclusions d'audit

Prendre position
avec objectivité.

Les conclusions doivent être :

- ✓ Fondées **UNIQUEMENT** sur les preuves collectées
- ✓ Cohérentes avec le périmètre d'audit défini
- ✓ Validées et partagées par l'ensemble de l'équipe d'audit
- ✓ Libres de toute influence extérieure ou pression hiérarchique
- ✓ Formulées de manière neutre, factuelle et professionnelle

⚠ Une conclusion ne se négocie pas — seul le délai des actions correctives peut l'être.

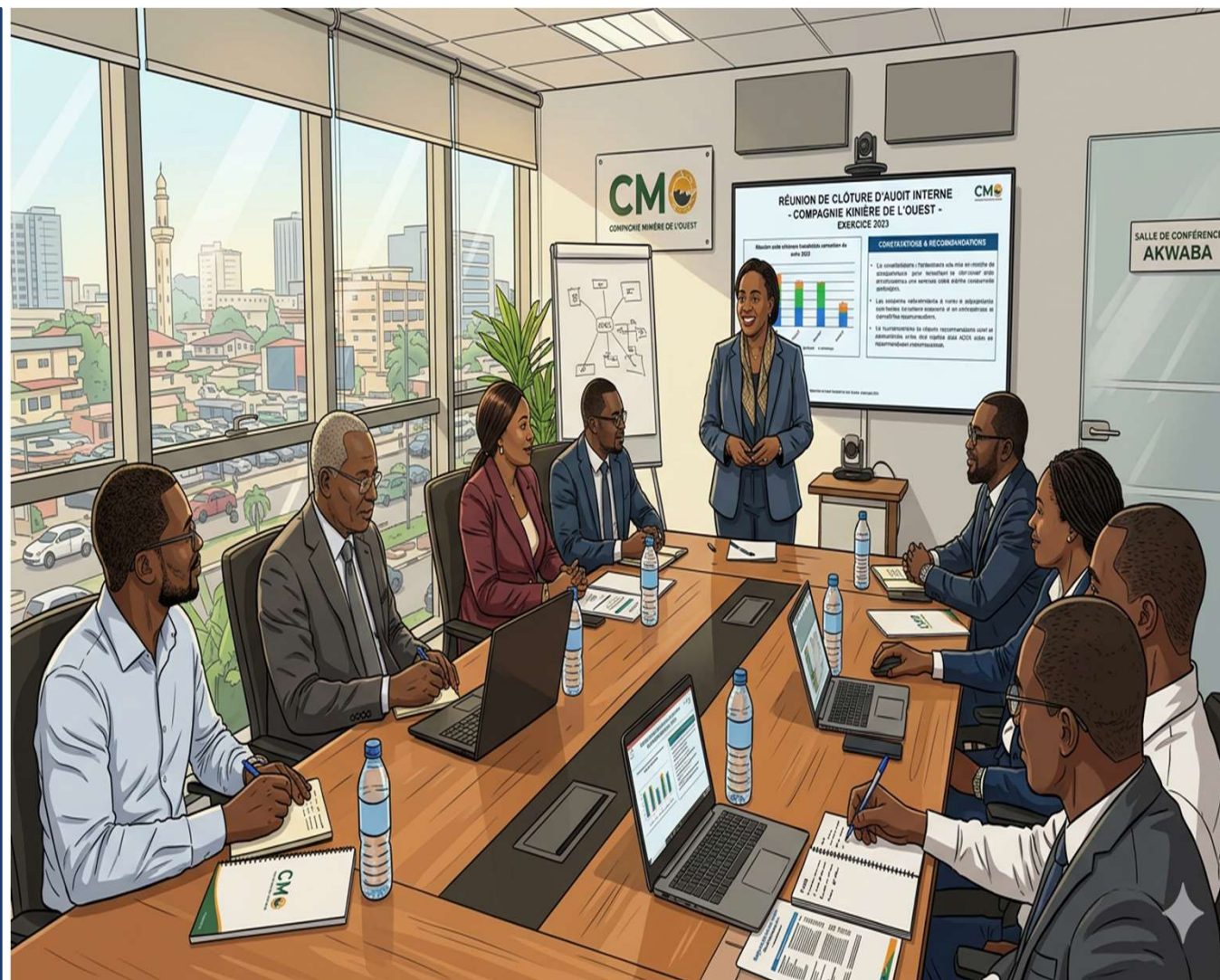
★ À RETENIR — Conclusions d'audit

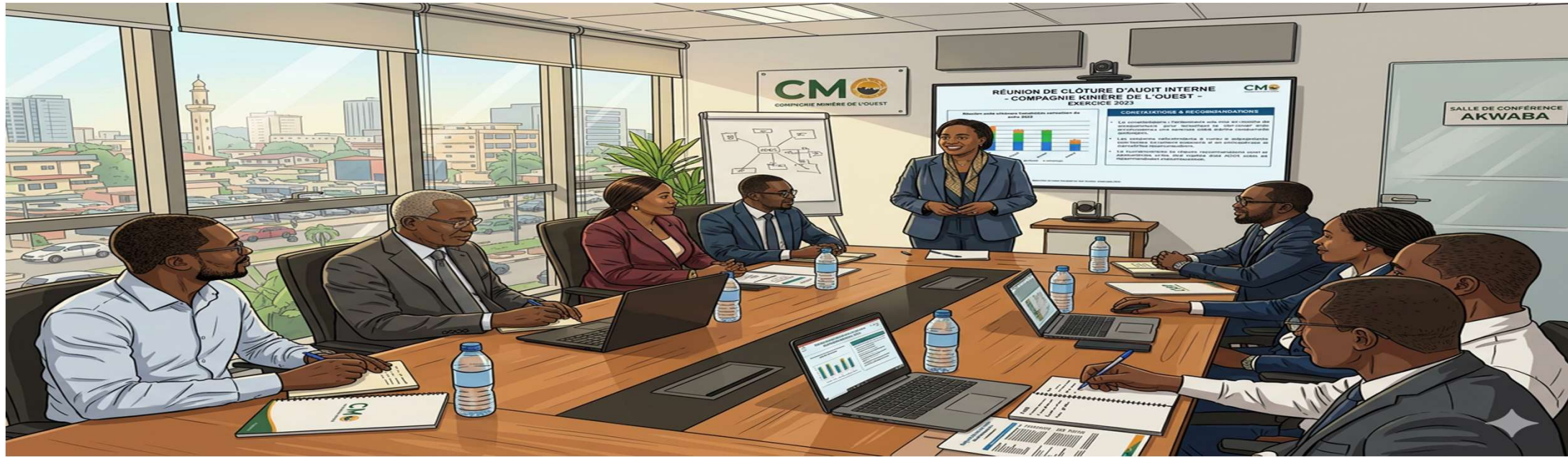
- ★ Les conclusions résultent de la synthèse de TOUS les constats, pas d'une impression globale.
- ★ « Conforme » ou « Non conforme » : chaque conclusion doit être étayée par des preuves solides.
- ★ L'équipe d'audit valide collectivement les conclusions AVANT la réunion de clôture.
- ★ ISO 19011:2018 §6.4.9 : « Les conclusions d'audit doivent indiquer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits »

SECTION 8

Réunion
de clôture

*Clôturer avec
professionnalisme.*





Objectifs


- 👉 Présenter les constats formalisés
- 👉 Expliquer les conclusions de l'audit
- 👉 Clarifier les points si nécessaire
- 👉 Préciser les délais pour le rapport et les AC


Citation clé


**« Les constats ne sont pas négociables.
Les actions correctives le sont. »**


Gérer les désaccords lors de la clôture


 **SITUATION :**
L'audité conteste un constat

 Rester factuel : relire la preuve documentée, référencer l'exigence, ne jamais débattre sans preuve écrite.

 **SITUATION :**
L'audité demande de modifier la classification


 Expliquer les critères de classification. Si désaccord persistant, le noter dans le rapport avec la position des deux parties.

 **SITUATION :**
L'audité refuse de signer le compte rendu

 Ne pas insister. Mentionner dans le rapport : « L'audité a refusé de signer. L'audit a été réalisé. »

 **SITUATION :**
Contexte émotionnel tendu

 Proposer une pause. Rappeler l'objectif d'amélioration. Reformuler positivement : « Voici une opportunité d'améliorer le système. »

 **SCÉNARIO** : Vous présentez les 3 constats suivants lors de la clôture : (1) NC Mineure sur la gestion documentaire, (2) NC Majeure sur la maîtrise des NC, (3) Observation sur les délais de réponse clients. Le directeur général conteste vivement la NC Majeure en affirmant que son équipe est « très compétente ».

VOTRE MISSION :

1. Comment présentez-vous les 3 constats de façon structurée et professionnelle ?
2. Comment répondez-vous à la contestation du DG tout en maintenant votre position ?
3. Quels sont les 4 éléments obligatoires à mentionner en fin de réunion de clôture ?

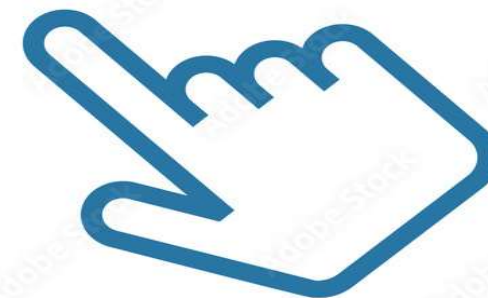
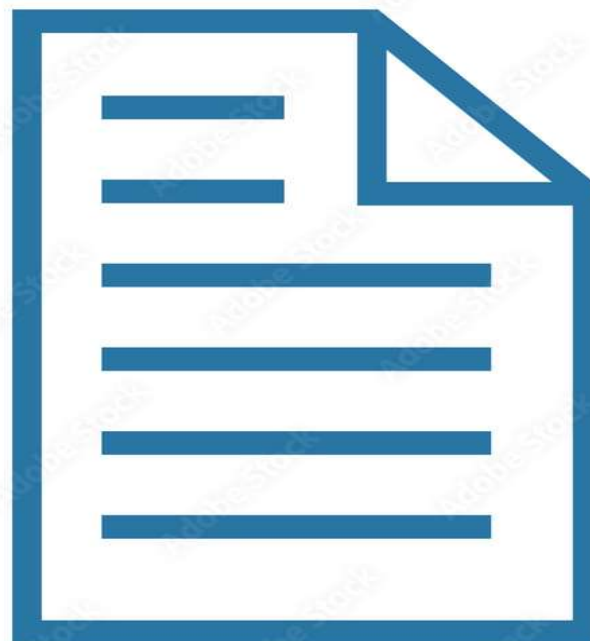
 **Simulation de 10 min + débrief 10 min**

SECTION 9

Rapport d'audit

*La mémoire officielle
de l'audit.*

RAPPORT D'AUDIT



Adobe Stock | #232634110

Structure d'un rapport d'audit — Contenu obligatoire

1

Page de garde

Référence audit, date, périmètre, équipe d'audit, auditeur responsable

2

Objectifs & Périmètre

Objectifs de l'audit, processus audités, référentiel applicable, exclusions

3

Méthode d'audit

Techniques utilisées (entretiens, observations, documents analysés)

4

Résumé exécutif

Synthèse des conclusions pour la direction — Vue d'ensemble en 1 page

5

Constatations détaillées

Chaque constat avec : Exigence / Observation / Écart / Preuve / Classification

6

Conclusions

Niveau de conformité global, recommandations, points forts identifiés

7

Annexes

Liste documents vérifiés, programme d'audit, liste émargement, photos si applicable

Les 4 qualités essentielles d'un rapport d'audit

CLARTÉ

Le rapport est compréhensible par un non-spécialiste. Pas de jargon inutile. Structure logique et lisible.

✓ *Chaque constat est autonome et compréhensible sans lire le reste du rapport*

PRÉCISION

Chaque information est exacte, référencée et vérifiable. Dates, références, noms, chiffres doivent être exacts.

✓ *« 3 fiches sur 20 vérifiées » plutôt que « plusieurs fiches »*

NEUTRALITÉ

Aucun jugement de valeur, aucune opinion personnelle. Le rapport décrit des faits, pas des intentions.

✓ *« Il a été constaté que » plutôt que « malheureusement »*

TRAÇABILITÉ

Chaque constat renvoie à une preuve documentée et une exigence normative. Rien ne sort du vide.

✓ *Référence explicite : « Document REF-AUD-2024-05, §3 »*

Erreurs fréquentes dans les rapports d'audit — À éviter absolument

X **Constats sans exigence de référence**
Rend le constat incontestable par l'audité — « Selon quelle règle ? »

X **Preuves non référencées**
Impossible de retrouver la source → Perd toute valeur légale

X **Classification incorrecte**
Qualifier NC Majeure ce qui est Mineure, ou vice-versa

X **Absence de points forts**
Un rapport équilibré identifie aussi ce qui fonctionne bien

X **Formulation subjective**
« L'équipe manque de rigueur » → Jugeant, pas factuel

X **Mélange opinion/fait**
Introduire « Je pense que », « Il semble que » invalide le constat

X **Rapport trop tardif**
ISO 19011 recommande un délai court. Au-delà de 2 semaines, perte de pertinence

X **Recommandations imposées**
L'auditeur constate — les actions correctives restent à la charge de l'audité

 **SCÉNARIO** : Voici 3 extraits de constats rédigés par un auditeur débutant. Analysez-les et réécrivez-les correctement.

« CONSTAT A : Le magasin est vraiment désordonné et le responsable ne semble pas très organisé. »

« CONSTAT B : Certains documents semblent ne pas être à jour. »

« CONSTAT C : Selon ISO 9001 §7.5, les documents doivent être maîtrisés. »

VOTRE MISSION :

1. Identifiez l'erreur principale dans chaque constat (A, B, C).
2. Réécrivez chaque constat en respectant la structure en 4 parties.
3. Classifiez chaque constat corrigé (NC Majeure / Mineure / Observation).

 **Durée : 15 min individuel + 10 min correction collective au tableau**

? QUIZ / AUTOÉVALUATION

Un auditeur reçoit l'ordre de sa hiérarchie de « ne pas mentionner » une NC Majeure dans le rapport pour ne pas compromettre une certification. Que doit-il faire ?

A

Obéir à la hiérarchie — la relation client passe avant tout

C


Refuser et maintenir le constat — l'indépendance de l'auditeur est un principe fondamental d'ISO 19011

B

Mentionner le constat mais le reclasser en NC Mineure pour atténuer l'impact

D

Supprimer le constat mais informer le responsable qualité verbalement

 Réponse : C — L'indépendance est un principe non négociable (ISO 19011:2018, Principe 4 : Indépendance). L'auditeur doit signaler la pression subie.

⚠ RISQUES MAJEURS pendant la réalisation — Ce qui peut détruire un audit

⚠ Manque d'objectivité

Conclusions influencées par des relations personnelles ou la pression hiérarchique

✓ *Déclaration de conflits d'intérêts systématique avant l'audit*

⚠ Dépassement du périmètre

Auditer des domaines non prévus dans le plan — gaspillage de temps et contentieux

✓ *Relire le plan d'audit avant chaque session*

⚠ Absence de preuves suffisantes

Constats fondés sur des impressions ou des déclarations non vérifiées

✓ *Règle des 3 preuves : jamais de constat sur 1 seule source*

⚠ Mauvaise gestion du temps

Processus critiques non audités par manque de rigueur temporelle

✓ *Check-list horaire et revue du planning à mi-journée*

⚠ Pression de l'audité

L'audité minimise les constats, change le sujet, retarde les visites

✓ *Rester factuel, reformuler, ne pas se laisser déstabiliser*

⚠ Conclusions sans preuves

Rapport contesté ou rejeté — Perte totale de crédibilité de l'équipe d'audit

✓ *Chaque constat du rapport doit avoir au moins 1 référence de preuve*

La discipline d'exécution fait la crédibilité de l'audit



Un audit réussi =

- 1 Planification rigoureuse
- 2 Collecte méthodique des preuves
- 3 Communication maîtrisée
- 4 Analyse objective des constats
- 5 Rapport structuré et traçable

= 🔥 Audit crédible et à valeur ajoutée !



★ À RETENIR — Module M05 — À retenir absolument

 Réunion d'ouverture : installer le cadre, donner le ton, créer la confiance — 20-30 min max.

 Collecte des preuves : Objective · Vérifiable · Traçable · Pertinente (ISO 19011 §6.4.6)

 Entretiens : QQOQCP + questions ouvertes + écoute active = preuves de qualité

 Constat = Exigence + Observation + Écart + Preuve. Jamais d'opinion.

 Rapport : Clair · Précis · Neutre · Traçable. Délai court après l'audit.

★ *« Les constats ne se négocient pas — seules les actions correctives le sont. »*



ÉTUDE DE CAS — ASMET GONDOUANA

MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE | ISO 9001 V 2015 | MODULE 5



ICAO

CONTEXTE

C'est le Jour 1 de l'audit interne du SPA. L'équipe de 3 auditeurs conduits par Mme DIALLO Fatoumata se présente au SPA. La réunion d'ouverture est prévue à 08h30 avec M. OUÉDRAOGO Pierre (chef de service), Mme SAWADOGO Alice (prévisionniste senior), M. TRAORÉ Mamadou (technicien métrologie). Durant l'entretien qui suit, le groupe simule l'audit terrain du processus METAR.

QUESTION 1

JEU DE RÔLE (15 min) — 1 auditeur, 1 audité : Conduire un entretien de 10 questions sur la maîtrise opérationnelle du processus METAR. L'auditeur utilise la checklist élaborée au M04. L'audité joue le rôle d'un météorologiste qui 'survole' les réponses (à l'aise mais peu précis).

QUESTION 2

À l'issue de l'entretien, rédigez 3 constatations d'audit selon le format FACT (Fait + Article de référence + Conséquence + Trace/Preuve) : 1 NC majeure, 1 NC mineure, 1 opportunité d'amélioration.

QUESTION 3

Rédigez les conclusions provisoires à présenter à la réunion de clôture.

QUESTION 4

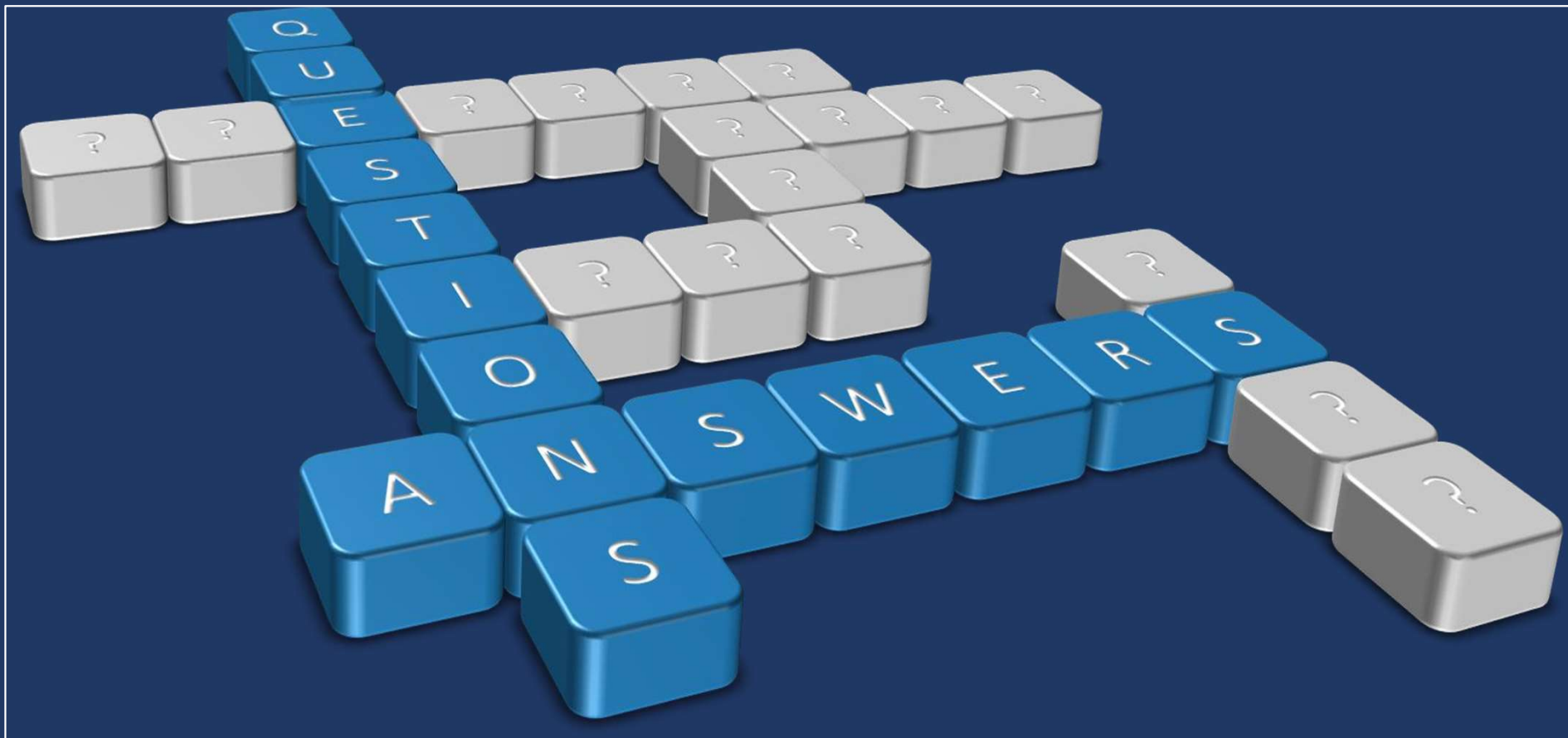
Rédigez un ordre du jour de la réunion d'ouverture (15 min maximum).

Vous êtes maintenant capable de :

- ✓ Conduire une réunion d'ouverture et de clôture professionnelles
- ✓ Collecter et vérifier des preuves d'audit recevables
- ✓ Réaliser des entretiens efficaces avec la méthode QQQCP
- ✓ Formuler des constats structurés et objectifs
- ✓ Rédiger un rapport d'audit clair, précis et traçable

RÉSUMÉ DE LA SECTION

Questions - Réponses





Thank You!