

UNE NOUVELLE NORME INTERNATIONALE POUR L'AUDIT QUALITE ET ENVIRONNEMENT

Dans l'objectif d'encourager la mise en place de systèmes de management intégrés qualité/environnement et de faciliter la gestion des audits combinés, les normes d'audit des séries ISO 10011 et ISO 14010/11/12 ont évolué vers un référentiel unique: la norme ISO 19011 publiée le 1^{er} Octobre 2002 et élaborée conjointement par les comités techniques ISO/TC 176, Management et assurance de la qualité, et le ISO/TC 207, Management environnemental.

Cette nouvelle norme internationale contient des lignes directrices pour le management de programmes d'audit, la réalisation des audits internes ou externes, ainsi que la compétence et l'évaluation des auditeurs des SMQ et SME.

La norme ISO 19011 se caractérise particulièrement par des conseils supplémentaires ou des exemples qu'elle fournit sur des points particuliers et qui sont destinés à faciliter l'utilisation de cette norme notamment par les petits organismes.

La norme ISO 19011 est structurée autour de 4 principaux chapitres:

- Le chapitre 4 décrit les principes de l'audit ;
- Le chapitre 5 fournit des

conseils pour le management des programmes d'audit ;

- Le chapitre 6 traite de la réalisation des audits et de la constitution des équipes d'audit ;
- Le chapitre 7 donne des conseils sur la compétence nécessaire aux auditeurs et sur le processus de leur évaluation.

LECTURE DU CONTENU DE LA NORME ISO 19011

1 Principes de l'audit

La norme distingue deux types de principes: les principes applicables aux auditeurs et ceux applicables à l'audit. Les principes applicables aux auditeurs sont présentés comme suit :

- Déontologie: confiance, intégrité et discrétion;
- Présentation impartiale: rapport d'audit honnête et précis;
- Conscience professionnelle: attitude diligente et avisée au cours de l'audit.

Les principes qui s'appliquent à l'audit sont:

- Indépendance: Impartialité et objectivité;
- Approche fondée sur la preuve.

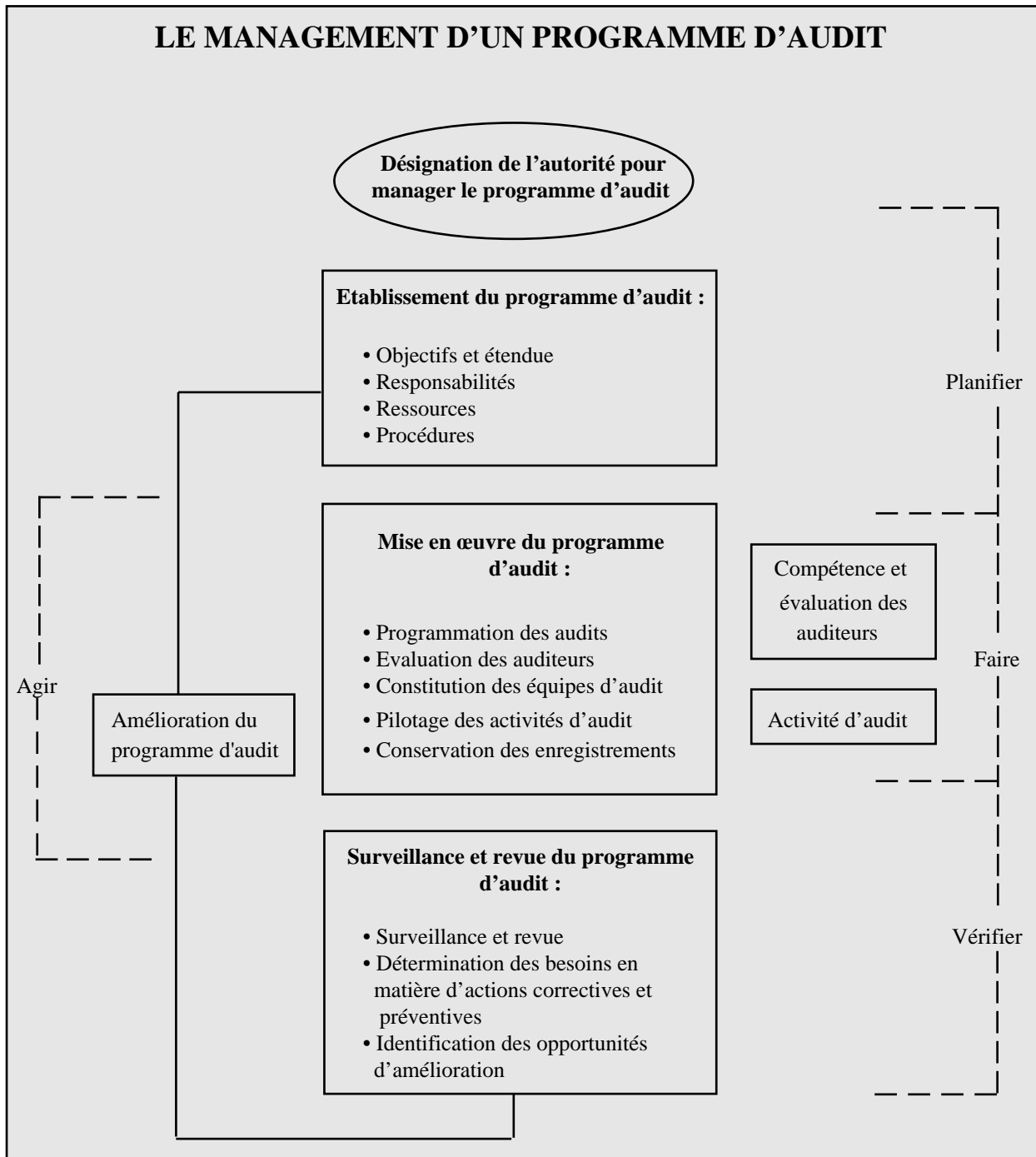
2 Management d'un programme d'audit

Un programme d'audit peut comprendre un ou plusieurs audits, ainsi que les activités nécessaires pour planifier et organiser les audits et fournir les ressources pour les réaliser de façon efficiente dans les délais impartis.

L'établissement d'un programme d'audit nécessite la détermination des éléments suivants:

- les objectifs et l'étendue (essentiellement le champ, le nombre et la fréquence des audits);
- les responsabilités, les ressources (financières, techniques et humaines) et les procédures nécessaires au programme d'audit;

LE MANAGEMENT D'UN PROGRAMME D'AUDIT



3 Activités d'audit

Elles comprennent la planification, la réalisation et lorsque spécifié, le suivi des audits programmés.

Le déroulement de ses activités se présente comme suit :

Déclenchement de l'audit

- Nomination du responsable d'audit
- Définition des objectifs, du champs et des critères de l'audit
- Détermination de la faisabilité de l'audit
- Constitution de l'équipe d'audit
- Etablissement du premier contact avec l'audité.

Réalisation de la revue des documents

- Revue des documents pertinents du système de management, y compris des enregistrements, et détermination de leur adéquation par rapport aux critères d'audit

Préparation des activités d'audit sur site

- Préparation du plan d'audit
- Attribution des tâches aux membres de l'équipe d'audit
- Préparation des documents de travail

Activités d'audit sur site

- Réunion d'ouverture
- Communication pendant l'audit
- Rôles et responsabilités des guides et des observateurs
- Recueil et vérification des informations
- Constats d'audit
- Préparation des conclusions d'audit
- Réunion de clôture

Etablissement du rapport d'audit

- Préparation du rapport d'audit
- Approbation et diffusion du rapport d'audit

Clôture de l'audit

Suivi de l'audit

4 Compétence et évaluation des auditeurs

4.1 Connaissances et aptitudes :

La compétence des auditeurs est établie par la démonstration de qualités personnelles conjuguées avec les aptitudes obtenues par la formation initiale, l'expérience professionnelle, la formation d'auditeur et l'expérience d'audit.

Les connaissances et aptitudes générales des auditeurs devraient couvrir les domaines suivants:

- Principes, procédures et techniques d'audit ;
- Système de management et documents de référence;
- Situations organisationnelles (structure, fonctions, processus commerciaux, contexte culturel et social de l'audité...);
- Lois, réglementations et autres exigences applicables pertinentes pour la discipline (contrats, accords, traités..).

Les responsables d'audit devraient en plus être capables de planifier l'audit, diriger l'équipe d'audit, diriger et conseiller les auditeurs en formation, prévenir et résoudre les conflits éventuels et préparer le rapport d'audit.

Pour les auditeurs qualité, les connaissances et aptitudes suivantes sont nécessaires:

- Méthodes et techniques relatives à la qualité: Terminologie, principes de management, outils de la qualité (SPC, AMDEC...)
- Processus et produits: caractéristiques techniques et pratiques spécifiques au secteur.

Les connaissances et aptitudes spécifiques aux auditeurs SME sont les suivantes:

- Méthodes et techniques de management environnemental: Terminologie, principes de management, outils de management environnemental (évaluation des aspects/impacts environnementaux, évaluation du cycle de vie, EPE...);
- Sciences et technologie de l'environnement ;
- Aspects techniques et environnementaux des opérations (aspects et impacts environnementaux, technologies de prévention de la pollution...).

La compétence des auditeurs doit être maintenue sinon améliorée par la formation continue et par la pratique régulière de l'audit.

4.2 Formation initiale, expérience professionnelle, formation d'auditeur et expérience d'audit:

L'auditeur devrait atteindre un niveau de formation initiale suffisant pour acquérir les connaissances et aptitudes nécessaires.

L'expérience professionnelle est d'autant plus appréciable qu'elle a été acquise dans un poste technique, de management ou d'expert. Une partie de cette expérience devrait être relative au domaine de management de la qualité/ de l'environnement.

Pour compléter, la formation et la pratique d'audit sous les conseils d'un auditeur confirmé sont des éléments déterminants dans l'atteinte des compétences requises.

Lorsqu'un auditeur SMQ ou SME souhaite devenir auditeur dans l'autre discipline, Il devrait avoir la formation et l'expérience nécessaire pour acquérir les connaissances et les aptitudes nécessaires, et réaliser un audit complet sous la direction d'un auditeur confirmé dans la seconde discipline

Un exemple de niveaux de formation initiale, d'expérience professionnelle, de formation d'auditeur et d'expérience d'audit en particulier approprié pour les auditeurs de certification ou similaire, est donné par le tableau suivant:

	Auditeur	Auditeur dans les deux disciplines	Responsable d'audit
Formation initiale	Enseignement secondaire	Pas d'exigence supplémentaire	Pas d'exigence supplémentaire
Expérience professionnelle	Au moins 5 ans (ou au moins 1 an si la personne a suivi un enseignement post-secondaire approprié)	Pas d'exigence supplémentaire	Pas d'exigence supplémentaire
Expérience en SMQ ou SME	Au moins 2 ans sur le total de 5 ans	Au moins 2 ans dans la seconde discipline	Pas d'exigence supplémentaire
Formation d'audit	Au moins 40 h	Au moins 24 h de formation dans la seconde discipline	Pas d'exigence supplémentaire
Expérience d'audit	<p>Au moins 4 audits complets et au moins 20 jours d'expérience d'audit en tant qu'auditeur en formation sous la direction et avec les conseils d'un auditeur ayant la compétence d'un responsable d'audit</p> <p>Il est recommandé que ces audits soient réalisés dans les 3 dernières années</p>	<p>Au moins 3 audits complets et au moins 15 jours d'expérience d'audit dans la seconde discipline sous la direction et avec les conseils d'un auditeur ayant la compétence de responsable d'audit</p> <p>Il est recommandé que ces audits soient réalisés dans les 2 dernières années</p>	<p>Au moins 3 audits complets et au moins 15 jours d'expérience d'audit en tant que responsable d'audit dans la seconde discipline sous la direction et avec les conseils d'un auditeur ayant la compétence de responsable d'audit</p> <p>Il est recommandé que ces audits soient réalisés dans les 2 dernières années</p>

4.3 Evaluation des auditeurs :

L'évaluation des auditeurs s'opère aux stades suivants :

- l'évaluation initiale des personnes qui souhaitent devenir auditeurs ;
- l'évaluation des auditeurs pour la constitution des équipes d'audit ;
- l'évaluation continue des

performances pour assurer le maintien des compétences et des aptitudes des auditeurs.

Le processus d'évaluation comprend 4 étapes principales:

- Identifier les exigences à satisfaire (qualités personnelles et connaissances et aptitudes nécessaires)
- Déterminer les critères d'évaluation (niveau de

formation, d'expérience, de pratique d'audit...);

- Choisir la méthode d'évaluation appropriée (revue d'enregistrement, entretien, tests, observation...);
- Réaliser l'évaluation.

Au niveau national la norme ISO 19011 a été examinée par le comité technique des systèmes de management et sera homologuée en norme marocaine. ■

UNE NOUVELLE NORME ISO FERA MIEUX COMPRENDRE LE VOCABULAIRE DU MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Une nouvelle norme de terminologie élaborée par l'ISO (Organisation Internationale de Normalisation) devrait aider les utilisateurs de la série de normes ISO 14000 à s'épargner du temps et de l'argent et, dans le même temps, à éviter toute ambiguïté dans la terminologie du management environnemental.

S'ils sont bien compris de tous, les termes et définitions liés à l'environnement permettent une application et une gestion claire et bien contrôlée des systèmes de management environnemental. La nouvelle norme ISO 14050, Management environnemental - Vocabulaire, est destinée à faciliter une démarche cohérente dans la description des activités de management environnemental et l'utilisation de la terminologie s'y rapportant, ainsi qu'à contribuer à une compréhension commune des termes relatifs au management environnemental.

Cette deuxième édition remplace l'ISO 14050: 1998. La nouvelle norme est l'œuvre du comité technique ISO/TC 207, Management environnemental, sous-comité SC 6, Termes et définitions.

«Une mauvaise mise en oeuvre due à un manque de terminologie, à une mauvaise terminologie ou à une terminologie inaccessible est réellement coûteuse », a déclaré Havard

Hjuistad, Président de l'ISO/TC 207/SC 6. « L'utilité de l'ISO 14050 tient au fait qu'elle organise les termes d'une manière systématique qui facilite la compréhension du vocabulaire du management environnemental. La nouvelle norme permettra aux utilisateurs de mieux comprendre la série ISO 14000 et leur donnera par là-même une meilleure vue d'ensemble de la terminologie du management environnemental. Plus encore, les utilisateurs de la

norme gagneront du temps en n'ayant pas à rechercher les termes dans plusieurs documents».

La nouvelle norme ISO rassemble en un document unique, de type glossaire, tous les termes et définitions figurant dans les diverses normes de la série ISO 14000. Publiée en édition bilingue, elle comprend 106 termes et définitions en indiquant la source de chaque notion et, dans certains cas, l'usage particulier qui en est fait dans un contexte donné.

« L'ISO 14050, fruit d'une coopération entre les experts techniques au sein de l'ISO/TC 207 dans son ensemble et les terminologies qui travaillent sur l'ISO 14050, présente toute la terminologie relative à la série de normes ISO 14000 », a ajouté M. Hjuistad. « Ceci donnera aux utilisateurs une vue d'ensemble bien meilleure de la terminologie et, dans le même temps garantira la cohérence terminologique des divers documents».

La norme est destinée à tous ceux qui utilisent et appliquent la série ISO 14000 ainsi qu'aux traducteurs et rédacteurs techniques dans le domaine du management environnemental.

Au niveau national la norme ISO 14050 a été homologuée en norme marocaine en Octobre 2002. ■



BIOGRAPHIE : OLIVER R. SMOOT, PRESIDENT DE L'ISO (2003-2004)

Citoyen américain, M. Oliver R. Smoot est Bachelor of Science en économie, Massachusetts Institute of Technology, et Docteur en droit, Georgetown University Law Center.

M. Smoot, qui a été un membre actif de l'American Bar Association (ABA), est Président du Comité du droit de la normalisation technique de l'ABA. Il a été également Conseiller auprès du U.S. Office of Technology Assessment (OTA - Bureau de l'évaluation technologique), du National Research Council (Conseil national de la recherche) et de l'Office of Management and Budget (OMB - Bureau de la gestion et du budget).

M. Smoot a aussi occupé des positions dirigeantes dans le droit international, par exemple en qualité de représentant de l'ITI (Information Technology Industry Council - Conseil de l'industrie des technologies de l'information) auprès de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (participation à cinq projets de définition des droits d'auteur pour la protection légale des programmes informatiques) et de responsable du programme de l'ITI sur la confidentialité et la sécurité informatique durant la préparation du rapport de la Commission américaine sur la con-

fidentialité, ainsi que des programmes de l'ITI sur les droits de la propriété pour l'amendement de la loi américaine sur les droits d'auteur relatif aux logiciels.

Dans le domaine des technologies de l'information, M. Smoot a également occupé des positions dirigeantes, notamment en qualité de Président du Conseil nord-américain des essais et de la certification des systèmes ouverts et, pendant 23 ans, en tant que Vice-président exécutif à l'ITI, période au cours de laquelle il a été exposé aux activités du Comité technique mixte ISO/CEI 1 *Technologies de l'information* en sa qualité de responsable de la supervision du Groupe technique consultatif de l'ANSI auprès de l'ISO/CEI JTC1. Depuis 2000, M. Smoot est Vice-président pour les Relations extérieures en matière de normalisation volontaire à l'ITI.

Le rôle dirigeant de M. Smoot à l'ANSI inclut une participation soutenue à des

groupes de politique régionaux et internationaux, tels que les groupes d'étude ISO sur la politique en matière de brevets et sur l'élaboration du *Code de bonne pratique pour la normalisation* (Guide ISO/CEI 59:1994). Depuis 1994, M. Smoot est Président du Panel de la normalisation de l'infrastructure de l'information de l'ANSI. De 1998 à 2000, il a été membre du Conseil de direction de l'ANSI, siégeant et présidant de nombreux comités de politique et de gestion de l'ANSI. Ces deux dernières années, il a été Président du Conseil de direction de l'ANSI. Il est aussi un ancien membre du Comité exécutif du Comité national des USA auprès de la CEI.

Conformément aux *Statuts et Règles de procédure*, M. Oliver R. Smoot qui a été élu Président jusqu'au 31 décembre 2002, a pris ses fonctions en qualité de Président de l'ISO le 1^{er} janvier 2003 et, ce jusqu'au 31 décembre 2004. ■