Audit interne ISO 9001

kaizen.fr

Audit · ISO 9001:2026, chapitres 4 à 10 · § 9.2 (obligation d'audit interne) · édition 2015 valable jusqu'au 30 septembre 2029 · ISO 19011:2018 (audit des systèmes de management)

Date		**Lieu ou zone**	
Auditeur		**Personne rencontrée**	

Cochez une seule case par critère. Une valeur hors seuil compte comme un écart. Pour le score, comptez les critères conformes parmi les 47 critères notés ; les N/A ne comptent pas.

L'AUDIT

1 Processus ou service audité

Un seul par relevé. Le suivi sera plus lisible que si vous mélangez tout l'organisme.

.....

.....

2 Personnes rencontrées

.....

.....

3 Date du précédent audit sur ce périmètre

Elle sert à juger si les écarts de la dernière fois ont tenu.

Date : .....

Observations (notez le numéro du critère) :

.....

.....

CONTEXTE ET PÉRIMÈTRE (CHAPITRE 4)

4 Les enjeux internes et externes de l'entreprise sont identifiés et revus

Marché, concurrence, recrutement, dépendance à un client ou à un fournisseur. Un tableau d'une page suffit, à condition qu'il soit relu.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

5 Les parties intéressées et leurs attentes sont connues

Clients, salariés, donneurs d'ordre, assureur, administration. Demandez qui a été ajouté depuis deux ans.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

CONTEXTE ET PÉRIMÈTRE (CHAPITRE 4)

6 Le périmètre du système qualité est écrit, disponible, et correspond à l'activité réelle

Une exclusion doit être justifiée. Vérifiez qu'aucune activité nouvelle n'est restée hors du périmètre.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

7 Les processus sont identifiés, avec leurs entrées, leurs sorties et leur pilote

Une cartographie affichée que personne ne sait commenter est un écart.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

8 Les interactions entre processus sont décrites et vécues comme telles

Posez la question au point de passage : commercial vers production, production vers expédition.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

9 Le changement climatique a été examiné parmi les enjeux de l'entreprise

Entré dans la norme avec l'amendement de 2024, confirmé par l'édition 2026. Conclure qu'il ne concerne pas l'activité se défend, ne pas s'être posé la question non.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

Observations (notez le numéro du critère) :

.....

.....

Score de la section : .....

DIRECTION ET POLITIQUE QUALITÉ (CHAPITRE 5)

10 La direction s'implique de façon visible dans le système qualité

Présence en revue de direction, arbitrages rendus, moyens accordés. Demandez un exemple daté.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

DIRECTION ET POLITIQUE QUALITÉ (CHAPITRE 5)

11 La politique qualité est écrite, diffusée, et expliquée par ceux qui l'appliquent

Affichée dans le hall sans que personne ne puisse la résumer : non conforme.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

12 Les objectifs qualité découlent de la politique et sont chiffrés

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

13 Les rôles, responsabilités et autorités sont attribués et connus

Organigramme à jour, remplacements prévus pendant les congés.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

14 L'orientation client est traduite en décisions concrètes

Un délai tenu au détriment d'une marge, une réclamation qui a changé un mode opératoire.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

15 La direction promeut une culture qualité et un comportement éthique de façon visible

Exigence nouvelle de l'édition 2026. Demandez un exemple daté : un arbitrage rendu, une règle rappelée, une dérive reprise.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

16 La politique et les objectifs qualité sont alignés sur la stratégie de l'entreprise

Exigence nouvelle de l'édition 2026. Un objectif qualité qui ne sert aucun cap de l'entreprise ne passera pas l'année.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

17 Le passage à l'édition 2026 de la norme est planifié, avec une échéance et un responsable

Les certificats délivrés sur l'édition 2015 cessent d'être valables après le 30 septembre 2029. N/A si l'entreprise est déjà certifiée sur l'édition 2026.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

Observations (notez le numéro du critère) :

.....

.....

Score de la section : .....

RISQUES, OBJECTIFS ET CHANGEMENTS (CHAPITRE 6)

18 Les risques sont identifiés, hiérarchisés et suivis d'actions

L'édition 2026 sépare les risques des opportunités. Le tableau doit contenir des actions, pas seulement des cotations.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

19 Les opportunités sont identifiées et exploitées

Traitées à part des risques depuis l'édition 2026 : un marché qui s'ouvre, une compétence rare dans l'équipe, un équipement qui libère du temps.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

20 Chaque objectif qualité a un responsable, une échéance et une mesure

Sans mesure, ce n'est pas un objectif : demandez où se lit le résultat.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

21 L'avancement des objectifs est suivi en cours d'année, pas seulement en revue de direction

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

22 Les changements du système sont préparés et non subis

Nouvelle machine, déménagement, départ d'une personne clé, nouveau logiciel : qu'a-t-on anticipé ?

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

Observations (notez le numéro du critère) :

.....

.....

Score de la section : .....

RESSOURCES, COMPÉTENCES ET DOCUMENTS (CHAPITRE 7)

23 Les moyens nécessaires sont fournis : personnel, matériel, locaux, informatique

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

24 Les compétences requises par poste sont définies, et les écarts font l'objet d'un plan

Matrice de polyvalence à jour, formations réalisées et évaluées.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

RESSOURCES, COMPÉTENCES ET DOCUMENTS (CHAPITRE 7)

25 Les nouveaux arrivants et les intérimaires sont accueillis et formés avant de produire seuls

Le point le plus souvent troué en PMI : demandez le dernier arrivé.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

26 Les équipements de mesure utilisés pour la conformité sont étalonnés et identifiés

Étiquette lisible, échéance non dépassée, certificat retrouvé en deux minutes.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

27 Les documents utilisés aux postes sont à la bonne version, datés et lisibles

Prenez une instruction au poste et comparez-la à la version du serveur.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

28 Les enregistrements sont conservés, retrouvables et protégés

Demandez un dossier de fabrication vieux de deux ans, chronomètre en main.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

29 La connaissance acquise dans l'entreprise est conservée quand quelqu'un part

Réglages, tours de main, astuces client : rien n'est écrit tant que le sachant est là.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

30 Les personnes connaissent la culture qualité attendue et les règles de comportement

Exigence nouvelle de l'édition 2026. Posez la question à deux opérateurs, jamais au responsable qualité.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

Observations (notez le numéro du critère) :

.....

.....

Score de la section : .....

DE LA COMMANDE À LA LIVRAISON (CHAPITRE 8)

31 Les exigences du client sont revues avant acceptation de la commande

Faisabilité, délai, spécification technique, écart traité avant de dire oui.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

32 Les modifications de commande sont tracées et communiquées à l'atelier

La cause la plus fréquente de non-conformité en PMI.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

33 La conception, quand elle existe, est planifiée, vérifiée et validée

N/A si l'entreprise fabrique uniquement sur plan client, à condition que l'exclusion soit justifiée.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

34 Les fournisseurs sont évalués, suivis et réévalués

Une liste sans évaluation depuis trois ans est un écart.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

35 Les produits et services achetés sont contrôlés à réception selon une règle écrite

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

36 La production est maîtrisée : instructions disponibles, paramètres définis, autocontrôle réalisé

Regardez le poste, pas le classeur.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

37 Les produits sont identifiés et leur traçabilité est assurée du lot jusqu'au client

Prenez un produit fini au hasard et remontez jusqu'à la matière.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

38 Les contrôles finaux sont réalisés et les preuves conservées avant libération

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

39 Les produits non conformes sont isolés, identifiés et décidés

Zone de rebut identifiée, pas de palette douteuse en bout de ligne.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

DE LA COMMANDE À LA LIVRAISON (CHAPITRE 8)

40 La propriété du client est protégée et son état signalé

Outillage, moule, matière fournie, données. N/A si l'entreprise n'en détient aucune.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

Observations (notez le numéro du critère) :

.....

.....

Score de la section : .....

MESURE, INDICATEURS ET SATISFACTION CLIENT (CHAPITRE 9)

41 Les indicateurs sont tenus à jour et commentés par leur pilote

Un tableau arrêté au mois de mars est un écart, quelle que soit la beauté du graphique.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

42 La satisfaction client est mesurée par un moyen adapté à l'entreprise

Enquête, réclamations, taux de service, visites. Peu importe le moyen, à condition qu'il produise une décision.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

43 Les réclamations client sont enregistrées, analysées et closes dans un délai défini

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

44 Le programme d'audits internes couvre tous les processus sur le cycle prévu

Demandez le planning pluriannuel et comparez avec ce qui a été fait.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

45 La revue de direction a lieu, avec les éléments d'entrée prévus et des décisions écrites

Une revue sans décision datée ne sert à rien : relisez le compte rendu.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

MESURE, INDICATEURS ET SATISFACTION CLIENT (CHAPITRE 9)

Observations (notez le numéro du critère) :

.....

.....

Score de la section : .....

NON-CONFORMITÉS ET AMÉLIORATION (CHAPITRE 10)

46 Les non-conformités sont enregistrées avec leur correction immédiate

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

47 Les causes sont recherchées, au-delà du symptôme

Cinq pourquoi, arête de poisson, ou simplement une question de plus. Une cause « erreur humaine » est une analyse qui s'est arrêtée trop tôt.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

48 L'efficacité des actions correctives est vérifiée après coup

Le point le plus souvent manquant. Vérifiez qu'une date de contrôle existe et qu'elle a été tenue.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

49 Les écarts du précédent audit interne ont été traités et n'ont pas reparu

La question qui donne la vraie mesure d'un système qualité.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

50 Des améliorations sont engagées sans attendre un problème

Idées de l'équipe, chantiers 5S, réduction de gaspillage, investissement raisonné.

☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ N/A

Observations (notez le numéro du critère) :

.....

.....

Score de la section : .....

CONCLUSION

51 Nombre d'écarts relevés

À reporter dans le rapport d'audit. Chaque écart doit aussi devenir une action, avec un responsable et une date.

Valeur : .....

Aucun écart toléré

52 Points forts à conserver

Un audit qui ne relève que des écarts ne donne envie à personne de recommencer.

.....

.....

53 Pistes d'amélioration proposées

Ce qui n'est pas un écart, mais qui mérite d'être regardé.

.....

.....

54 Photo d'un constat marquant

Facultatif. Une image vaut mieux qu'un paragraphe en réunion de clôture.

☐ Photo prise · Réf. : .....

Observations (notez le numéro du critère) :

.....

.....

OK		**NOK**		**N/A**		**Score global**	

ACTIONS DÉCIDÉES

N°	Action décidée	Responsable	Échéance

Et si vous digitalisiez vos audits ?

Retrouvez cette grille sur smartphone ou tablette : score automatique, photos des écarts et suivi des actions. Compte gratuit sur kaizen.fr.

Retrouver ce modèle