

Forums de discussion ISO – Audits internes

11 juillet 2018

www.inspq.qc.ca

recherche et innovation

impact des p

service de laboratoire et de dépistage

toxicologie

le l'état de santé de la population

Institut national
de santé publique

Québec



Décorum



- Téléphones en mode discrétion
- Téléphones en mode discrétion
- Téléphones en mode discrétion

- Nous allons imposer la mise en silence pour la 1^{ère} partie

Décorum



- Suggérons un site par grappe lorsque possible
- Les questions se feront à tour de rôle
 - Par grappes
 - Si possible, regroupez les questions
 - Attention aux questions accaparantes

Site web

- Dépôt de documents
- <https://www.inspq.qc.ca/lspq/forums-de-discussion-15189>

The screenshot shows the website for the Laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ). The page title is "Forums de discussion 15189". The main content area contains the following text:

Dans le but de soutenir le passage vers la norme ISO 15189, le Laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ) organise des ateliers de discussion en lien avec certains points de la norme.

Informations de connexion

Connexion téléphonique
1 866 827-6872 code : 3523590#

Connexion BYS
Aller à [inspq.mybys.com](https://www.inspq.mybys.com) @ code : 3523590 en mode régulier

Les forums ont lieu tous les mercredis de l'été, de 15 h à 17 h.

The page also features a navigation menu with "À propos du LSPQ", "Services", and "Nos productions". A sidebar menu on the right lists "Stages de formation" and "Forums de discussion 15189".

Liste de courriels



- Public cible
 - Chargés qualités,
 - coordonnateur technique qualité,
 - etc
- Écrivez à Guylaine Meloche pour ajouter des membres

Audits internes

www.inspq.qc.ca

recherche et innovation

impact des p

service de laboratoire et de dépistage

toxicologie

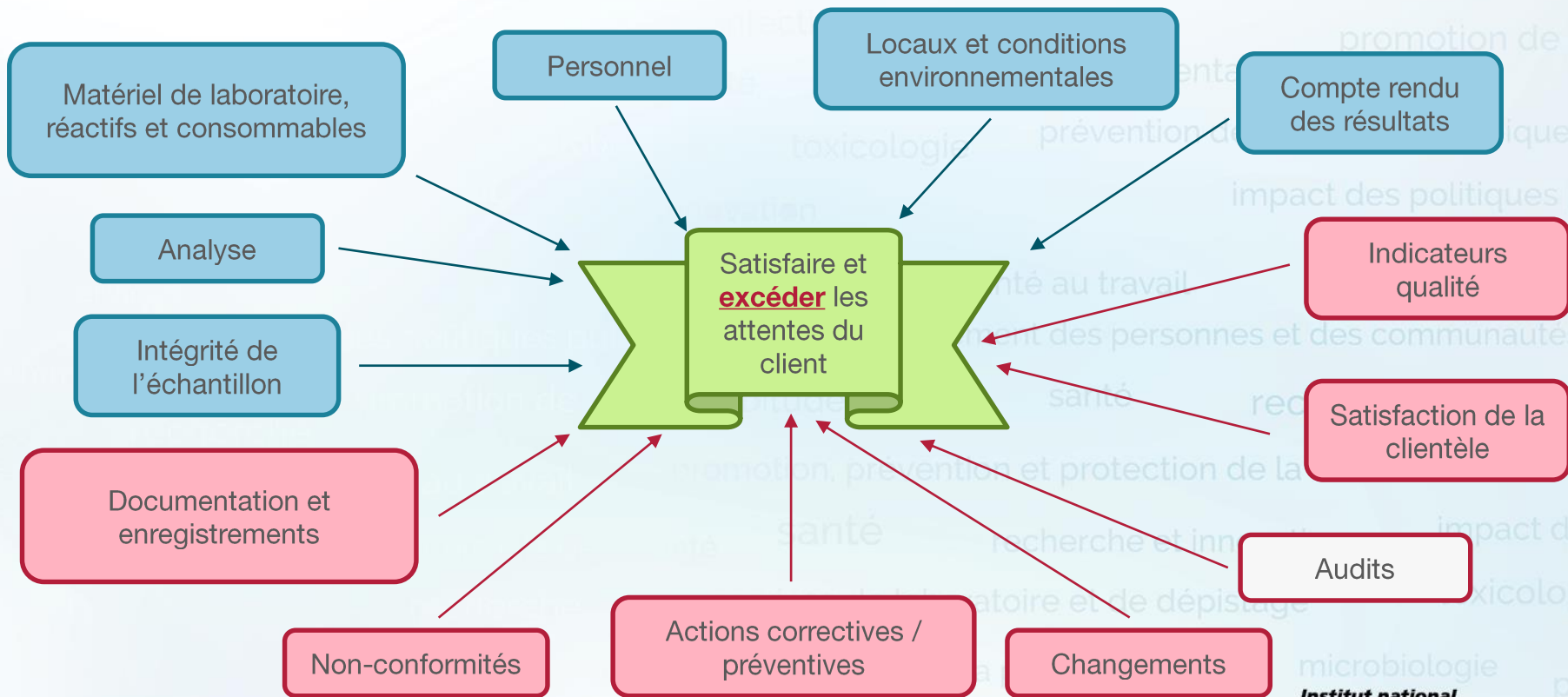
le l'état de santé de la population

Institut national
de santé publique

Québec



SMQ



Définition

Audit interne (ISO 19011:2011)

- Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des **preuves d'audit** et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les **critères d'audit** sont satisfaits.

Audits



- Le BNQ regardera:
 - La procédure documentée
 - Formation des auditeurs
 - Calendrier des audits
 - Rapports d'audits
 - Mise en place des actions
 - Efficacité des actions
 - L'implication de la direction

Audits



Les audits doivent être planifiés et réalisés afin :

- De mesurer le degré de conformité aux exigences applicables (normes, lois et règlements)
- D'identifier les situations qui doivent être corrigées
- D'améliorer l'efficacité du système qualité
- De fournir des occasions d'amélioration

Équipe d'auditeurs



Choix des auditeurs:

- Intérêt
- Spécialité
- Différents titres d'emploi
- Nombre suffisant
- Formation

Compétences de l'auditeur

- Aisance
- Communicateur
- Diplomate
- Écoute
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Observateur
- Polyvalent
- Rigueur

Audits internes au LSPQ



- Une fois par 2 ans pour chaque secteur
- Équipe de 2 auditeurs

Audit interne – étapes et durées

1. Préparation de l'audit
 - Équipe d'auditeurs + secteur qualité
 - Environ 2 h
2. Réalisation de l'audit
 - Équipe d'auditeurs + personnel audité
 - 2 à 3 h par secteur
3. Rédaction du rapport
 - Auditeurs + responsable qualité
 - 1 à 2 h par rapport
4. Présentation du rapport
 - Auditeurs et personnel audité
 - 15 à 30 minutes

Audits – Documents au LSPQ

- Actions correctives et préventives (DI-GQ-004)
- Audits internes et techniques (DI-GQ-005)
- Rappel pour les auditeurs internes (AI-GQ-001)
- Préparation d'un audit interne (AI-GQ-031)
- Conclusion d'un audit (AI-GQ-032)
- Rapport d'audit (RE-GQ-040)
- Évaluation des auditeurs internes (RE-GQ-047)

Comment faire un audit interne?

www.inspq.qc.ca

Vue d'ensemble du processus d'audit

- Déclenchement de l'audit
- Préparation de l'audit
- Réalisation de l'audit
- Préparation du rapport d'audit
- Réunion de clôture
- Suivi de l'audit



Déclenchement de l'audit

- Choix de l'équipe d'auditeurs
- Convenir d'une date pour l'audit (avec le secteur audité)
- Définir les objectifs

Préparation de l'audit

- Faire la revue des documents
- Consulter:
 - les rapports d'audits antérieurs
 - les ACP et les NCM
 - les audits techniques
 - les contrôles de compétences
 - la documentation
- Élaborer le plan d'audit
- Répartition des tâches au sein de l'équipe d'audit

Préparation de l'audit - Outils



- Documents internes
- Normes ISO 15189, ISO 22870, CAN/CSA-Z902
- Cartable d'audit
- Grilles d'audit

Réaliser l'audit

- Faire la réunion d'ouverture
 - Objectifs
 - Déroulement
- Réaliser la collecte des informations
 - S'entretenir avec le personnel
 - Examiner les documents
 - Observer les activités
 - Recueillir les faits
- Obtenir le consensus pour les constats

Réalisation de l'audit – Quelques trucs

- Mettre les gens à l'aise
- Inviter le responsable du secteur à présenter les activités de son secteur
- Écouter attentivement
- Recueillir des preuves, des exemples concrets
- Questionner plusieurs personnes
- Auditer par échantillonnages
- Éviter la discussion

Préparation du rapport d'audit

Les constats sont rédigés :

- Action corrective = non-conformité
- Action préventive = observation
- Suggestion

Note : Le rapport d'audit est fait en collaboration avec le responsable qualité

Réunion de clôture

Présentation du rapport d'audit :

- Points forts
- Constats
- Suivi des ACP antérieures
- Pistes d'amélioration
- Évaluation des auditeurs

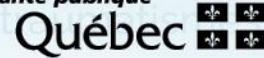
Faire le suivi de l'audit

- Vérification de la mise en place des actions correctives ou préventives
- Vérification de l'efficacité des actions mises en place

Note : Le suivi de l'audit se fait par le secteur GQ



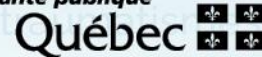
Institut national
de santé publique



Questions?



**Institut national
de santé publique**



Coordonnées



France Corbeil: 514-457-2070 poste 2220

France.corbeil@inspq.qc.ca

Guyline Meloche: 514-457-2070 poste 2279

Guyline.meloche@inspq.qc.ca

Élyse Boivin: 514-457-2070 poste 2294

Elyse.boivin@inspq.qc.ca