Dimitri Jorand.

ENTREPRENDRE. TRANSMETTRE. FAIRE AVANCER.

GUIDE + TRAME DE TRAVAIL

QUALITÉ & ISO

Préparer un audit ISO : périmètre, pratiques et preuves

Sept questions pour organiser la préparation, relier les constats aux références et prévoir le suivi des actions. Une trame à adapter au périmètre et aux exigences applicables.

AUTEUR

Dimitri Jorand

CONTENU MIS À JOUR

21.10.2026

COLLECTION

Outils de terrain

PRISE EN MAIN

Un outil pour agir.

> À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?
>
> Responsables de processus et directions préparant une revue ou un audit de leur système de management.

MODE D'EMPLOI

Travaillez cette fiche avec les responsables des activités concernées. Elle aide à préparer les échanges et les actions ; elle ne remplace pas les normes applicables, un programme d'audit ni l'évaluation d'un organisme certificateur.

VOTRE PARCOURS DANS LE DOCUMENT

01 **Comprendre la méthode** 3
Repères, explications et exemples pour préparer vos réponses.

02 **Passer à votre situation** 6
Une trame à imprimer et à compléter, séparée du guide.

03 **Retrouver les références** 9
Portée, limites, sources et informations de version.

IMPRIMER SEULEMENT CE QUI VOUS SERT

Pour travailler sur papier : pages 6 à 8. Ce PDF est conçu pour l'écriture à la main. Pour saisir et exporter vos réponses, utilisez la version en ligne.

Ouvrir la ressource en ligne

01 / LE GUIDE

Comprendre avant de remplir.

Relier une exigence à une pratique

Choisissez un processus et une exigence applicable. Décrivez la pratique attendue, puis cherchez un élément daté permettant de l'examiner. Un document rédigé pour l'audit ne prouve pas que la pratique est habituelle. Cette fiche s'appuie sur la logique des systèmes de management présentée par ISO, sans reproduire les normes. [1]

Référence à vérifier	Pratique observée	Preuve et suite
Édition, clause et périmètre	Qui fait quoi, dans quel cas	Élément daté et origine
Attendu explicite	Écart constaté ou point incertain	Responsable, action et échéance

EXEMPLE FICTIF / POUR COMPRENDRE

Exemple fictif : suivre une réclamation

> À GARDER EN TÊTE
>
> Une équipe possède une procédure de traitement des réclamations. Sur un cas fictif, elle reconstitue la réception, l'analyse, la réponse et le suivi. Elle repère que la clôture n'a pas de responsable désigné. Elle propose une clarification et un contrôle sur les prochains cas.

La préparation consiste à comprendre l'écart et à traiter sa cause, pas à reconstituer artificiellement des preuves manquantes. Les informations absentes doivent rester identifiées comme telles.

Conclure par des actions vérifiables

Priorisez les écarts selon leurs conséquences, attribuez une responsabilité et vérifiez ensuite l'efficacité des actions. ISO ne délivre pas elle-même les certificats : la certification relève d'organismes externes. [2] Le guide de préparation d'audit détaille l'approche.

EXEMPLE FICTIF / POUR COMPRENDRE

Cas fictif : modèle entièrement rempli

reconstituer le traitement d'une réclamation sans fabriquer de preuve

Cas fictif : une société de services prépare un examen interne de son traitement des réclamations. Elle dispose d'une procédure et de quelques dossiers construits pour l'exercice. Sur le dossier fictif R-01, la réponse au demandeur est présente, mais la vérification de clôture n'est pas attribuée. Le travail porte sur la compréhension de cette situation et la préparation des vérifications ; il ne constitue pas un audit de certification.

01. Quel audit préparons-nous et dans quel but ?

But de l'examen : comprendre comment une réclamation passe de la réception à une clôture vérifiée et préparer les actions nécessaires. Il s'agit d'une préparation interne ciblée. Le commanditaire confirme le périmètre et les critères avec la personne chargée de l'audit ; cette fiche ne produit pas elle-même une conclusion de conformité.

02. Quel périmètre et quelles références retenons-nous ?

Périmètre proposé : réception, enregistrement, analyse, réponse et suivi des réclamations de service dans une seule équipe. Références à réunir : version en vigueur de la procédure, critères internes et référentiel d'audit dont l'édition et les exigences pertinentes restent à confirmer. Aucun numéro de clause ni statut de certification n'est présumé dans le scénario.

03. Quelles situations de travail examinerons-nous ?

Trois situations inventées servent à préparer les échanges : R-01, réponse envoyée mais clôture non attribuée ; R-02, demande transmise entre deux personnes ; R-03, dossier encore en attente d'une information. Ces cas rendent visibles des étapes différentes. Ils ne constituent pas un échantillon représentatif et ne permettent pas de généraliser une conclusion à tous les dossiers.

04. Comment relierons-nous exigences, pratiques et éléments vérifiables ?

Pour R-01, relier la pratique décrite à des éléments distincts : trace de réception, enregistrement, note d'analyse, copie de réponse et élément de suivi. La dernière pièce n'est pas disponible dans l'exercice. Noter la version de la procédure et la référence du dossier ; demander qui devait vérifier la suite. Une réponse envoyée ne prouve pas, à elle seule, que les conditions de clôture ont été examinées.

05. Quelles informations manquent ou restent à confirmer ?

Fait posé dans l'exercice : aucune personne n'est désignée pour vérifier la clôture de R-01 dans les éléments réunis. Hypothèses possibles : responsabilité mal définie, étape réalisée sans trace ou pièce non retrouvée. Ces hypothèses restent à examiner avec les interlocuteurs. Ne pas reconstituer après coup une signature ou une date pour faire apparaître une preuve qui n'existe pas.

06. Comment préparons-nous les échanges avec les équipes ?

Préparer un échange avec la personne qui réceptionne, celle qui traite et le responsable du processus. Expliquer les étapes à reconstituer, les documents utiles et la possibilité de signaler une incertitude. Les entretiens visent à comprendre ce qui se passe et les conditions de réalisation. L'exercice utilise seulement des dossiers fictifs, sans exposition d'un client ou d'un collaborateur réel.

07. Comment suivrons-nous les actions et leurs effets ?

Action proposée, à confirmer après examen : expliciter le responsable et les critères de clôture, rendre ce repère accessible, puis vérifier son utilisation sur des dossiers ultérieurs. Le responsable du processus convient de l'échéance et du moyen de contrôle. Distinguer « procédure révisée », « pratique observée » et « effet confirmé ». Aucune action réalisée ni efficacité obtenue n'est revendiquée dans ce cas.

Ce que montre ce cas. La fiche aide à passer d'un document disponible à une pratique examinable. Une information absente reste une question à instruire ; elle ne doit être ni inventée pour compléter le dossier ni immédiatement convertie en conclusion d'audit non étayée.

Limites du cas. Dossiers et organisation fictifs. Exemple de préparation uniquement, sans audit exécuté, interprétation exhaustive d'une norme ou garantie de certification. Les références applicables et les critères d'audit doivent être confirmés séparément.

TRAME À COMPLÉTER / 1 SUR 3

À vous de jouer.

Préparer un audit ISO : périmètre, pratiques et preuves

Projet / situation : _____ Date : _____

01 Quel audit préparons-nous et dans quel but ?

Distinguez audit interne, préparation à la certification ou examen ciblé ; précisez la décision que le travail doit éclairer.

02 Quel périmètre et quelles références retenons-nous ?

Notez activités, sites, période, versions des textes et limites. Identifiez les interlocuteurs qui confirment ces choix.

03 Quelles situations de travail examinerons-nous ?

Choisissez des cas qui éclairent les enjeux, dont une situation moins habituelle ; expliquez ce que ce choix permet d'observer.

TRAME À COMPLÉTER / 2 SUR 3

À vous de jouer.

Préparer un audit ISO : périmètre, pratiques et preuves

Projet / situation : _____ Date : _____

04 Comment relierons-nous exigences, pratiques et éléments vérifiables ?

Pour chaque point, notez la référence, la pratique décrite et la preuve pertinente. Vérifiez dates, versions et conditions d'accès.

05 Quelles informations manquent ou restent à confirmer ?

Séparez constat établi, hypothèse d'explication et élément non disponible. N'inventez aucune trace manquante.

TRAME À COMPLÉTER / 3 SUR 3

À vous de jouer.

Préparer un audit ISO : périmètre, pratiques et preuves

Projet / situation : _____ Date : _____

06 Comment préparons-nous les échanges avec les équipes ?

Expliquez le but, les personnes rencontrées et les modalités pour retrouver les éléments ou signaler un doute.

07 Comment suivrons-nous les actions et leurs effets ?

Associez un responsable, une échéance et un contrôle de l'effet attendu. Cette fiche ne garantit ni conformité ni certification.

03 / POUR ALLER PLUS LOIN

Portée, sources et version.

PORTÉE ET LIMITES

Outil de préparation, sans liste exhaustive des exigences ni garantie de certification. Vérifier les éditions, le périmètre et les critères de l'audit avec les personnes compétentes.

Sources et méthode

[1] ISO - Systèmes de management

Consulté le 8 octobre 2026. Présentation publique du cadre commun et de l'intégration. Ne remplace pas le texte des normes applicables.

https://www.iso.org/management-system-standards.html

[2] ISO - Certification

Consulté le 8 octobre 2026. ISO élabore les normes ; les organismes externes conduisent la certification. La fiche ne remplace pas un audit.

https://www.iso.org/certification.html

Informations sur cette édition

Auteur : Dimitri Jorand.

Première publication : 05.10.2026. Contenu mis à jour : 21.10.2026. Édition graphique : 21.10.2026.

Production éditoriale assistée par IA. Cette signature ne signifie pas que Dimitri a personnellement relu chaque publication. Les cas fictifs servent à comprendre la méthode ; ils ne décrivent pas des résultats clients.

Consulter la ligne éditoriale · Signaler une correction

La version en ligne est le point de référence pour les mises à jour.

https://dimitri-jorand.fr/ressources/preparer-audit-iso/