

QCM auditeur interne
Yvon MOUGIN
YMCA

Vocabulaire et méthodes

1. Un **audit interne** est commandité par :

- Un client.
- Un fournisseur.
- La direction de l'organisme.**

2. Selon ISO 9001 : 2015, les audits internes sont :

- Obligatoires et réalisés à des fréquences déterminées.**
- Obligatoires et réalisés chaque année.
- Obligatoires en cas de réclamations clients.

3. Les audits qualité internes permettent de :

- Vérifier la conformité des pratiques avec les procédures.
- Evaluer l'efficacité du système qualité.**
- Evaluer la satisfaction des clients.

4. Les pratiques d'audit internes :

- Exigent une évaluation de l'efficacité de chaque processus.**
- Exigent la conformité et le respect des procédures dans tous les processus.
- Exigent une évaluation de l'efficacité des processus de réalisation seulement.

5. Un audit est terminé lorsque :

- Toutes les actions correctives mentionnées dans le rapport d'audit ont été approuvées et mises en œuvre.
- Toutes les activités décrites dans le plan d'audit ont été réalisées et que le rapport a été approuvé.
- Lorsque la réunion de clôture a été tenue et que le rapport d'audit a été validé par les audités et diffusé.**

6. Les preuves d'audit :

- Ne peuvent s'appuyer sur des échantillons.
- Doivent obligatoirement être basées sur un examen documentaire.
- Doivent simplement être des informations vérifiables.**

7. La norme ISO 19011 demande que des réunions de clôtures soient conduites afin de (plusieurs réponses possibles) :

- Présenter les constats et les conclusions d'audit, de sorte que l'audité les comprenne et les accepte.**
- Proposer des actions correctives aux écarts constatés durant l'audit.
- De discuter de toute opinion divergente entre l'équipe d'audit et l'audité relative aux constats et/ou aux conclusions d'audit.**

8. Le rôle d'un auditeur interne est de :

- Identifier les écarts et de suggérer un engagement d'amélioration**
- Identifier les écarts et proposer des solutions
- Constater des écarts et en analyser les causes

9. Vous êtes confrontés à la situation suivante. Que faites-vous ?

QCM auditeur interne
Yvon MOUGIN
YMCA

En réunion de clôture, l'audité vous informe qu'une de vos conclusions est fausse et il peut vous donner la preuve de son affirmation.

Parmi les réponses suivantes, quelle est celle qui vous paraît la meilleure ?

- J'écoute ses arguments et s'ils sont recevables je fais un complément d'analyse**
- Je lui dis que l'audit est terminé et qu'il est trop tard pour contester les conclusions.
- Je note son affirmation dans le rapport

10. Vous êtes confrontés à la situation suivante. Que faites-vous ?

Lors d'un entretien, la personne auditée refuse de vous répondre.

Parmi les réponses suivantes, quelle est celle qui vous paraît la meilleure ?

- Je lui explique qu'une absence de réponse peut être considérée comme un manque de compétence au poste.
- J'essaie de comprendre ce refus et le cas échéant, je change d'interlocuteur**
- Je pose mes questions à son responsable hiérarchique.

11. Vous êtes confrontés à la situation suivante. Que faites-vous ?

En réunion d'ouverture, le client commanditaire s'excuse de son absence pour toute la durée de l'audit. Il a une urgence à l'extérieur.

Parmi les réponses suivantes, quelle est celle qui vous paraît la meilleure ?

- Je demande qui le remplace et je réalise l'audit selon le plan prévu
- Je réalise l'audit et note l'absence du client comme une non-conformité dans le rapport d'audit
- Je reporte l'audit à une date ultérieure**

12. Vous êtes confrontés à la situation suivante. Que faites-vous ?

En réunion de clôture, le client annonce qu'il va prendre des sanctions envers les responsables des non conformités constatées.

Parmi les réponses suivantes, quelle est celle qui vous paraît la meilleure ?

- Vous lui expliquez qu'il peut faire ce qu'il veut mais que sa décision n'est pas une action d'amélioration**
- Vous lui dites qu'il est chez lui et que cela ne vous regarde pas.
- Vous notez cette décision dans le rapport d'audit

13. Vous êtes confrontés à la situation suivante. Que faites-vous ?

Lors d'un entretien, l'audité vous demande quelles compétences vous avez dans son métier. Vous n'en avez pas.

Parmi les réponses suivantes, quelle est celle qui vous paraît la meilleure ?

- Un auditeur ne juge pas des pratiques professionnelles mais il évalue l'efficacité d'une organisation et pour cela il n'a pas besoin d'être un expert de l'activité auditée**
- Cela ne vous regarde pas. Je suis un auditeur reconnu compétent par AFNOR
- Il n'y a pas besoin d'être compétent pour s'assurer que les procédures et autres critères d'audits sont appliqués.

14. Vous êtes confrontés à la situation suivante. Que faites-vous ?

Lors de la réunion de clôture, un audité vous demande votre avis en ce qui concerne les actions correctives à mettre en œuvre.

QCM auditeur interne
Yvon MOUGIN
YMCA

Parmi les réponses suivantes, quelle est celle qui vous paraît la meilleure ?

- Vous avez un avis sur ce qu'il faut faire car vous avez déjà vécu cette situation et vous le donnez
- Vous expliquez que vous ne connaissez pas assez l'organisme audité pour proposer des solutions qui pourraient s'avérer mauvaises.**
- Vous dites que c'est son problème et qu'il doit se débrouiller seul.

15. Selon vous, quelle question devrait-on poser pour débiter l'interview d'un employé :

- Comment vous appelez-vous ?
- Quel travail effectuez-vous à votre poste ?**
- Avez-vous une procédure décrivant l'activité de votre poste ?

16. Concernant les formulations suivantes extraites d'un rapport d'audit quelle est celle qui vous paraît la plus pertinente :

- Les personnels interrogés disent que les appareils de mesure ne sont pas tous étalonnés aux dates prévues.
- Trois pièces sur les quatre contrôlées au cours de l'entretien sont non conformes au plan présent sur le poste de travail.**
- L'opérateur interrogé ne semble pas très bien connaître les objectifs qualité de son poste de travail.

17. Selon vous, qu'est-ce qui est incontournable dans une réunion de clôture d'un audit ?

- Présenter les constats et les conclusions d'audit, de sorte que l'audité les comprenne et les accepte.**
- Expliquer les circonstances dans lesquelles les constats ont été relevés.
- Exiger une liste d'actions correctives à mettre en œuvre suite à l'audit.

18. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait remettre en cause vos conclusions d'audit lors de la réunion de clôture ?

- Rien car c'est rigoureusement impossible.
- Un argument pertinent qui vous aurait échappé lors d'un constat mais cela est peu probable.**
- Tout argument de la direction recevable car la réunion de clôture est destinée à négocier les constats.

19. Selon ISO 19011, un audit est un processus méthodique, indépendant et documenté en vue d'obtenir :

- Des preuves d'audit.**
- Des constatations d'audits.
- Des critères d'audits.

20. Qu'est-ce qui n'est pas demandé par la norme ISO 19011, lors de la réunion d'ouverture :

- De demander la présence obligatoire de tous les responsables de processus.**
- De confirmer le plan d'audit.
- D'offrir la possibilité à l'audité de poser des questions.