

Les audits qualité

But et Cadre de l'audit qualité

Parmi les outils de détection propres à certifier la qualité d'un processus, d'un service ou d'un produit, on peut compter l'audit, l'enquête, les procédés statistiques, et les cartes de contrôle. La méthode la plus répandue et la plus connue est l'audit. Qu'est-ce que l'audit ? En quoi consiste-t-il et quels sont ces objectifs et ses limites ?

Sa définition est la suivante : l'audit est un examen méthodique d'une situation relative à un produit, processus, organisation en matière de qualité, réalisé en coopération avec les intéressés en vue de vérifier la conformité de cette situation ou disposition préétablie et l'adéquation de ces dernières à l'objectif recherché.

L'audit qualité se définit dans le cadre d'une politique d'assurance qualité menée au sein de l'entreprise, il a pour but de vérifier la validité de procédures par rapport aux objectifs définis. Par ailleurs il doit aussi vérifier que les personnes concernées connaissent et appliquent les recommandations de l'assurance qualité.

Il existe différents types d'audits, avec des modalités et des objectifs différents. Dans une première partie, on décrira les principaux types d'audit utilisés dans les entreprises, qui sont complémentaires entre eux. Ensuite nous analyserons plus en détail le déroulement de l'audit (phase de préparation, phase de conduite et phase d'exploitation) ; pour en dégager les étapes les plus significatives de l'examen d'audit. Enfin, l'audit peut être générateur de tensions dans l'entreprise et, ainsi, perdre de son efficacité, ce que nous expliciterons dans notre conclusion.

Différents audits complémentaires pour contrôler la qualité

Il existe tout d'abord deux grands types d'audits, avec des fonctions différentes :

- L'audit interne s'effectue au sein de l'entreprise par l'entreprise elle même, il contrôle la bonne mise en application et l'efficacité des méthodes et des pratiques préconisées par le service qualité de l'entreprise.

- L'audit externe est effectué par un client (ou un organisme externe) chez un fournisseur. Il permet d'avoir une certification de la qualité du produit de ce dernier.

Par ailleurs il existe trois types d'audits externes effectués dans le cadre d'une procédure de certification. Celle-ci peut être par exemple du type ISO 9000.

- L'audit d'évaluation : il permet à l'entreprise auditée, qui n'a pas encore obtenu la certification qu'elle convoite, d'estimer les manques et les défauts de son système d'assurance qualité. Par la suite elle va concentrer ses efforts sur ses lacunes mises en évidence par l'audit d'évaluation.
- L'audit de certification : c'est un examen qui, s'il est passé avec succès par l'entreprise, permet d'obtenir la certification voulue.
- L'audit de suivi : il permet de s'assurer que l'entreprise déjà certifiée pour une certaine norme, continue d'appliquer les principes et les règles qui lui ont valu cette certification. Cela permet à l'entreprise de savoir si sa politique qualité est encore efficace.

L'objet de l'audit qualité ne concerne pas uniquement le produit, mais aussi le processus ou bien l'organisation complète. Il existe donc différents niveaux de certification en fonction de l'activité de l'entreprise et de son exigence qualité.

Les principales étapes d'un audit qualité

Il existe trois étapes dans le déroulement d'un audit :

- La phase préparatoire.
- La conduite de l'audit.
- L'exploitation de l'audit.

Dans la phase préparatoire, les documents relatifs à la situation auditée sont rassemblés et examinés. Puis le questionnaire de l'audit est établi à partir de ces documents. Enfin il est essentiel dans cette étape d'informer en détail le personnel audité de la date et du domaine d'application de l'audit. Cette étape permet d'assurer une bonne synergie entre les audités et les auditeurs.

La seconde étape constitue l'audit proprement dit. C'est la phase de conduite de l'audit. Les auditeurs examinent et contrôlent de manière méthodique la situation sur le terrain. Ils relèvent les écarts et les inexactitudes, évaluent la portée de ceux-ci sur les objectifs préétablis. Enfin ils recherchent l'origine de ses écarts. Le personnel audité est informé

par la suite des résultats de l'audit et il peut faire part de ses propres remarques à l'auditeur.

La dernière étape est l'exploitation de l'audit. Elle permet une amélioration effective de la qualité au sein de l'entreprise. L'auditeur fait part de ses conclusions à l'entreprise sous forme de rapport final. Elle va alors les analyser afin de mettre au point les corrections les plus adéquates à améliorer certaines actions. Elle en avertit l'organisme audité qui émet un avis quant à la pertinence de ses nouvelles mesures. Il peut aussi proposer un nouvel audit.

Ces étapes se déroulent à travers des modalités particulières :

Qui fait l'audit ? Soit des agents internes à l'entreprise dans le cadre d'un audit interne. Soit, pour un fournisseur, par des agents des clients ou par un tiers extérieur (cabinet d'audit).

Sur quoi fait-on l'audit ? Une cible d'étude est définie par l'entreprise audité. Ce domaine limité peut comporter des clauses de confidentialité. L'auditeur a alors le devoir de respecter le secret.

Comment est effectué l'audit ? Ce dernier repose sur une coopération étroite entre l'entreprise audité et l'organisme auditeur.

Les limites et les dangers de l'audit

L'audit présente de nombreux avantages. Cependant cet outil de l'assurance qualité de l'entreprise comporte des limites :

- Les audits, en particulier les audits externes sont très coûteux à l'entreprise. Il faut s'efforcer de ne pas les multiplier et d'exploiter au maximum leurs conclusions
- De plus une mauvaise communication entre le personnel de l'entreprise, la direction et les auditeurs peut nuire à l'efficacité de l'audit. Il risquerait alors d'être ressenti comme un outil de contrôle et de " flicage ". Le personnel refusera alors de coopérer de manière franche à l'audit. Au contraire l'audit doit être présenté et ressenti comme une manière de faire évoluer l'entreprise dans le bon sens.

Audit de processus

L'audit de processus est l'outil par excellence de l'amélioration continue. Il consiste en la mesure de la conformité et de l'efficacité du processus à l'aide trois grilles de cotation dont des exemples sont donnés tableaux 3, 4 et 5.

Les objectifs sont les suivants :

- définir les niveaux de performance d'un processus (tableau 3) ;
- identifier les documents nécessaires à l'analyse du processus (procédures, instructions modes opératoires, ...) ;
- établir une grille d'évaluation d'un processus industriel (tableau 4) ;
- construire un système de cotation adapté ;
- conduire un entretien d'audit processus ;
- rédiger les écarts suite à audit d'un processus ;
- définir les actions d'amélioration (tableau 5) ;
- construire un indicateur de performance d'un processus pour en mesurer l'amélioration entre deux audits.

L'audit doit d'abord assurer que le processus est représenté dans la cartographie des processus qui reprend, rappelons-le, l'ensemble des processus de l'entreprise. L'audit porte d'une part, sur la formalisation des activités du processus qui doivent être décrites dans une procédure à l'aide, par exemple, d'un logigramme complété par un tableau des activités, et d'autre part, sur la vérification que ce qui est décrit dans la procédure est appliqué dans la réalité. Grille de cotation pour l'efficacité du processus (tableau 4) Rapport d'audit processus

L'audit de processus fait l'objet d'un rapport qui peut par exemple prendre la forme synthétique tel que celui présenté (tableau 5). Ce type de notation (en démerite) a l'avantage de pouvoir être inclus dans un PAQ (plan d'action qualité). Chacun des critères ayant donné lieu à démerite (10 ou 5) doit faire l'objet d'une action corrective ou préventive qui rentre dans le cadre des dispositions prises dans le SMQ.

Un [audit interne de la qualité](#) se réalise très bien avec un bon [questionnaire pour un audit qualité](#) interne en français, créé par un [ISO+9001+consultant](#) expérimenté de DocServ.biz. Un bon [exemple de manuel qualité](#) éditable en français, répondant à toutes les [exigences relatives à la documentation manuel qualité iso 9001](#) est un départ efficace pour le Québec, la France et toute la francophonie

L'[audit interne de la qualité](#) qui réussit bien démarre par l'utilisation d'un [questionnaire pour un audit qualité interne](#) créé par un expert [ISO+9001+consultant](#). Un [exemple de manuel qualité](#) en français et éditable, intégrant les [exigences relatives à la documentation manuel qualité iso 9001](#) est une façon hyper efficace pour s'assurer de la conformité à la norme ISO 9001.

Auditer des processus qui ne se conforme pas aux exigences de l'ISO 9001 2000 est à éviter. Notre processus d'audit interne de la qualité utilise des outils spécialement développés, tel une liste de vérification d'audit qualité interne pré-remplie fournie dans notre exemple de manuel qualité, qui répond à toutes les exigences relatives à la documentation du manuel qualité ISO 9001. Notre exemple de manuel qualité inclut un questionnaire pour vérifier le plan d'assurance qualité (Plan S&M / plan de surveillance et de mesure) afin de faire un bon audit qualité interne efficace. Le plan de surveillance et de mesure présente les points de vérification (contrôle de la qualité) pour obtenir une qualité constante. Un processus audit interne de qualité, tel que développé efficacement par un ISO+9001+consultant compétent, permet de bien vérifier et satisfaire aux exigences relatives à la documentation manuel qualité ISO 9001.

Un [audit interne de la qualité](#) se fait à l'aide des documents du système qualité et d'un [questionnaire pour un audit qualité interne](#) adapté par secteur, tel que conçu par un [ISO+9001+consultant](#) très expérimenté. Un [exemple de manuel qualité](#), en français et éditable, qui répond à toutes les [exigences relatives à la documentation manuel qualité iso 9001](#) fait en sorte que la qualité n'est pas le fruit du hasard!

Un [audit interne de la qualité](#) se fait à l'aide des documents du programme d'assurance qualité incluant un plan qualité sous la forme d'un plan d'assurance de la qualité, connu aussi sous le vocable de plan de surveillance et de mesure. Vos audits internes de la qualité pourront s'accomplir beaucoup plus facilement et rapidement avec notre [questionnaire pour un audit qualité interne](#) adapté à votre type d'organisation, tel que conçu par un [ISO+9001+consultant](#) très expérimenté sur le terrain et ayant utilisé ces outils à maintes occasions. L'[exemple de manuel qualité](#) éditable que nous avons développé est en français, afin de mieux refléter les [exigences relatives à la documentation manuel qualité iso 9001](#) d'une manière plus claire pour les organisations francophones du Québec, de la France et de toute la francophonie. Cette approche garantit bel et bien que la qualité obtenue par l'utilisation d'un exemple de manuel qualité aboutit à un audit interne de qualité, grandement aidé par notre questionnaire pour un audit qualité interne respectant à la lettre les exigences relatives à la documentation manuel qualité iso 9001 et que le produit final qu'un audit interne de qualité ne soit pas le fruit du simple hasard, mais bien planifié!

Un [audit interne de qualité](#) est surtout performant et facile à établir s'il repose, aussi, sur un [questionnaire pour un audit qualité interne](#) correctement conceptualisé par un [ISO+9001+consultant](#) expérimenté qui tiendra compte du programme complet comportant tous les éléments cités dans notre [exemple de manuel qualité](#) soulignant les [exigences relatives à la documentation manuel qualité iso 9001](#) pour les étapes de base. Dans le domaine de l'audit interne de qualité, un programme est un processus comportant les 4 étapes de base suivantes :

- La préparation, enrichie d'un exemple de manuel de qualité créé par un professionnel [ISO+9001+consultant](#) et conforme aux exigences relatives à la documentation manuel qualité ISO 9001;
- L'exécution fait à l'aide d'un questionnaire d'audit qualité interne rigoureux avec question et réponses attendues;
- Le rapport d'audit interne de qualité facile à remplir;
- Et le suivi des demandes d'actions correctives d'audit qualité interne.