



Audit de la *Qualité*

Travail fait par :

Belmaati Jad

Belmahi Youssef

El Ouafi Mahdi

Stili Mohamed el mehdi

Année universitaire :

2014 / 2015

PLAN

Introduction

La logique générale de l'audit
Les différents types d'audits qualité
L'audit qualité interne
Le déroulement de l'audit
L'audit second et tierce partie

Conclusion

Introduction

- La norme ISO 10011-1 définit l'audit qualité comme un « examen périodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies, si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficace et si elles sont aptes à atteindre les objectifs ».
- L'audit peut porter sur la totalité ou sur une partie du système qualité, ou encore sur les performances résultant de l'application du système. Ces choix sont faits par celui qui demande l'audit (le mandant).
- Il importe de considérer a priori que l'audit qualité est une activité fondamentalement positive, voire même un geste de partenariat. Il doit donc viser l'atteinte d'objectifs précis et communs aux parties impliquées, pour ainsi constituer une valeur ajoutée certaine.
- L'audit qualité est une activité très riche en constats utiles à l'évolution de la connaissance commune des moyens déployés pour atteindre l'efficacité (faire la bonne chose) et l'efficience (bien faire la première fois, à chaque fois).

La logique générale de l'Audit

- Fondamentalement, l'audit qualité est une méthode d'évaluation de risque concernant une activité ou un produit donné, grâce à un examen détaillé de son processus de réalisation. Il porte essentiellement sur l'organisation et les méthodes de travail et doit déboucher sur des propositions permettant de supprimer les dysfonctionnements et les risques avérés.
- Nous disons "risques avérés", car l'erreur la plus fréquente est ce qu'on peut appeler la "risquite", c'est-à-dire la mise en relief de risques négligeables, qui conduit à prendre des précautions inutiles. Pour éviter cela, il faut commencer par bien identifier d'une part le besoin auquel doit répondre l'activité et les risques essentiels à éviter. On centrera ensuite l'audit sur ces points, quitte à entrer plus dans le détail une fois que ces risques majeurs seront résolus
- L'objectif est alors d'identifier le "champs" à couvrir par l'audit, soit toutes les opérations et tous les paramètres qui peuvent conduire à une rupture de stocks. Cela conduit généralement à identifier un ou plusieurs processus de travail, qui sont ici les suivants :
 - le suivi du stock ;
 - le suivi des historiques de consommations, qui donnent généralement des indications sur les consommations à venir ;
 - les prévisions commerciales, qui complètent et permettent de préciser les historiques précédents ;
 - l'exploitation de ces données pour déterminer les besoins en réapprovisionnement ;
- Il convient de se poser par exemple les questions suivantes, sachant que celles-ci résulteront de la préparation de l'audit et varieront d'un cas à l'autre.
 - L'analyse des incidents : quels sont les produits le plus souvent en ruptures de stocks ou quels produits risquent le plus de l'être, quelle a été la cause des ruptures constatées ?... Cela permettra d'orienter la suite de l'analyse — l'audit ne se limitera toutefois pas à ces causes directes, il doit traiter l'ensemble du sujet, sous peine de se transformer en simple enquête technique —.
 - Le suivi du stock : le connaît-on de façon précise, y a-t-il des stocks minimums, comment sont-ils déterminés ?...

- Le suivi des historiques de consommations : dispose-t-on d'un tel historique, dans quelle mesure est-il exploitable, les ventes sont-elles régulières d'une année sur l'autre ?...

Les types de l'audit de qualité

Audit de Qualité interne

- Il permet d'évaluer le fonctionnement du système qualité et d'identifier les actions d'améliorations nécessaires.
- Il se caractérise par trois modulations :
 - ✓ *Une dimension informative*
 - ✓ *Une dimension d'amélioration*
 - ✓ *Une dimension de contrôle*

Le déroulement de l'audit qualité:

Voici les différentes étapes d'un audit qualité :

- L'entreprise décide de faire faire un audit qualité et prend contact avec un établissement spécialisé et agréé.
- L'audit qualité est préparé puis planifié. Si l'audit qualité est interne, seule la direction est avertie de la date.
- L'audit qualité est réalisé. Il peut comporter des entretiens individuels et des mises à l'épreuve.
- A la fin de l'audit qualité, une réunion est organisée entre l'auditeur et la direction de l'entreprise.
- Un rapport est envoyé quelques jours plus tard à la direction.
- Un nouvel audit qualité peut être proposé en cas de dysfonctionnement.

L'AUDIT SECONDE PARTIE

L'audit second parti est typiquement l'audit d'un fournisseur par son client. Il peut usuellement se produire dans trois cas :

- Pour l'évaluation initiale d'un nouveau fournisseur
- Pour un suivi régulier
- Lors d'un problème

Les audits d'évaluation initiale

- L'aptitude technique générale du fournisseur.
- Sa capacité à maîtriser les points critiques techniques.
- Son organisation et les garanties de qualité.
- La satisfaction des exigences particulières.
- La mise en œuvre de l'approvisionnement.

Les audits de suivi

Un audit "seconde partie" de suivi peut être réalisé dans deux cas :

- Soit de façon régulière, pour prévenir les dérives, ceci notamment auprès des fournisseurs critiques, par exemple ceux avec lesquels on travaille sans stock ni contrôle d'entrée.
- Soit à la suite d'incidents répétés.

L'AUDIT TIERCE PARTIE

- Il s'agit essentiellement des audits menés par les organismes certificateurs.
- Ces audits ont théoriquement le même objectif que les audits seconde partie, c'est-à-dire vérifier que l'entreprise assure bien la qualité, au nom de la collectivité.

Les règles que devraient suivre les audits de certification pour apporter une réelle assurance de la qualité :

- examiner les indicateurs qualité de l'entreprise et les actions menées suite aux défauts
- rechercher au cours de l'audit les causes structurelles des problèmes rencontrés
- évaluer la gravité des problèmes de méthode et d'organisation rencontrés en fonction des risques réels pour les clients, de façon réaliste et pragmatique.

Conclusion

- Bien maîtrisé, l'audit est un vrai moyen de respiration des organisations complexes et stressantes. Il permet d'éviter leurs vieillissements en détectant l'apparition des dysfonctionnements.
- Il peut être la meilleure ou la pire des choses selon la manière dont il est mis en œuvre, pratiqué comme une inspection tatillonne du bon respect des procédures, il terrorise et a peu de plus-value. Utilisé pour détecter les défauts de l'organisation et les résoudre, il est généralement apprécié et peut être très utile.