QUALINOVE

POURQUOI UN AUDIT QUALITE ?

L'audit Qualité est un processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'évaluer de manière objective le processus et le système de management de la qualité afin de déterminer dans quelle mesure les critères d'audit qualité sont satisfaits.

Actuellement la qualité est orientée vers le client. Elle consiste à établir et à maintenir des exigences dans un système de management de la qualité qui englobe l'organisation, les ressources, les processus de réalisation et les relations externes. Il s'agit d'intégrer les exigences du client aux processus d'affaires d'une entreprise afin d'y répondre efficacement et économiquement.
Pour cela, plusieurs outils permettent aux entreprises, de maintenir et améliorer leur compétitivité dont **la norme ISO 9001:2015**. Cette dernière vise à rendre les organisations plus efficientes en interne et plus performantes vis-à-vis de leurs clients.

Quels outils sont utilisés lors d'un audit qualité ?

- PDCA (Plan, Do, Check, Act)
- QQOQCP (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi ?)
- 8 Do (résolution de problèmes)
- Analyse du Business Plan
- Analyse SWOT (analyse Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces)
- 5P (amélioration de la qualité)
- Analyse PESTEL (Politique, Economique, Sociologique, Technologique, Ecologique, Légal)

Comment se déroule un audit qualité ?

1/ Une fois la décision d'audit prise par le responsable de l'entreprise, la notification d'un audit interne est rédigée et transmise aux employés afin de les informer.
2/ Réunion de présentation du plan d'audit (le planning prévu, le rappel des attentes en matière de documents attendus, etc.). Suite à cela, les entretiens avec le personnel peuvent débuter.

Cette norme repose sur 7 principes :

- **Orientation client** : s'adapter aux besoins de sa clientèle et d'aller au-devant de leurs attentes.
- **Leadership** : la direction établit la finalité, les orientations et favorise l'implication du personnel pour accroître la performance du système.
- **Implication du personnel** : La compétence et la mise en valeur des employés est essentielle pour améliorer l'efficacité de cette l'entreprise.
- **Approche processus** : considérer l'activité de l'organisme comme un ensemble de sous-activités corrélées entre elles.

Quels sont les objectifs d'un audit qualité ?

- Déterminer la conformité ou la non-conformité des éléments du système qualité
- Déterminer l'efficacité du système qualité mis en œuvre
- Permettre l'enregistrement du système qualité de l'organisme audité
- Améliorer la satisfaction client
- Satisfaire les exigences réglementaires
- Vérifier que le Système de Management de la Qualité est connu, compris et appliqué par le personnel

3/ L'audit qualité est réalisé par des intervenants extérieurs qualifiés qui étudient les divers enregistrements, les rapports, les procédures et leur suivis, analysent les outils de contrôle qualité en collaboration avec le service qualité interne, si ce service existe.
4/ À la fin de l'audit, l'intervenant externe, présente et commente les non-conformités, les remarques éventuelles, ainsi que les points positifs de l'entreprise. Rédaction d'un rapport d'audit que sera par la suite diffusé en interne.

- **Amélioration** : l'amélioration continue devient une volonté constante de perfectionnement au sein de l'entreprise pour en assurer le succès.
- **Prise de décision fondée sur des preuves** : réduire l'incertitude inévitable lors des prises de décisions, en s'appuyant sur des données objectives (rapport causes à effets).
- **Management des relations avec les parties intéressées** (fournisseurs, banques, normes, ..): c'est en communiquant avec les parties intéressées et en tenant compte de leurs exigences que l'entreprise saura améliorer ses performances.

« La qualité n'est jamais un accident, c'est toujours le résultat d'un effort intelligent »
– John RUSKIN (écrivain poète anglais) –