

Un exemple de projet

Un fabricant de composants automobile doit accomplir une démarche de qualification pour passer de rang 2 à rang 1 à l'occasion d'un marché qu'il vient de conquérir. Il doit se préparer à un audit de production de la part de son client. Cet audit est déterminant car il déclenchera la possibilité de livrer et entérinera de fait ce nouveau marché.

Démarche

Préparation

Prendre en compte les éléments de la programmation et la planification de l'audit réalisé par la direction : objectifs, étendue, activités à auditer, référentiel, normes et réglementations, certifications. Définir la finalité et le champ de l'audit. Prendre connaissance de l'activité et des dossiers. Etablir le questionnaire. Elaborer le plan d'audit. Notifier la réalisation auprès des personnes concernées.

Réunion d'ouverture

Présenter la démarche : finalité, champs, programme. Expliquer l'esprit de l'audit (pas d'inquisition, pas de culpabilisation). Démontrer les objectifs : mettre en place des actions de progrès.

Conduite de l'audit

Obtenir et vérifier les informations selon différentes sources : entretiens, observations des activités, de l'environnement, des interfaces entre les fonctions. Prendre connaissance des documentations, plans, procédures, instructions, licences, spécifications, dessins, commandes.

Analyser les enregistrements : contrôle, compte rendu de réunion, registre de

réclamations, clients, programmes de surveillance.

Etablir les constats de non-conformité. Résoudre les divergences d'opinion concernant les faits. Enregistrer les points non résolus. Etablir les conclusions de l'audit après avoir étudié tous les constats d'audit.

Réunion de clôture "à chaud"

Au préalable : préparer une liste complète de tous les constats et conclusions et les recommandations ; définir les actions de suivi d'audit.

Présenter les observations, constats et conclusions d'audit, comprises et acceptées par les audités.

Résoudre les divergences d'opinions, ou en faire le constat.

Présenter les potentiels de progrès.

Elaboration du rapport et du suivi d'audit

Etablir le rapport d'audit avec toute la précision et l'exhaustivité qui rend compte de l'audit : identification des organismes, objectifs, champs et plans convenus, critères et références mises en œuvre, dates, constats, identifications des interlocuteurs, résumé du processus, obstacles.

Bilan

L'audit a été préparé avec succès. Le niveau de conformité a été jugé satisfaisant par le client et le process a été accepté. Le fournisseur se trouve conforté sur cette nouvelle position. De plus, il pourra entreprendre d'élargir sa clientèle à partir de ce nouvel atout.