

MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 03.61 version : 1 date : 09/2006 page : 01/01
Procédure	<i>Audits Qualité Internes</i>	

Objet

Les audits Qualité internes ont pour objet de vérifier si les procédures du système qualité décrites, fonctionnent, sont appliquées par les utilisateurs et leur rendent service.

Ils mettent en évidence les écarts entre les situations définies et constatées.

Les audits permettent la mise en place d'actions correctives ou préventives pour améliorer le résultat de l'entreprise.

Type d'audits

Les entreprises du réseau pratiquent deux types d'audits :

- « L'audit de procédure » qui consiste à vérifier l'application de la procédure en place, son adaptation aux modifications de l'organisation et sa corrélation avec les objectifs de la direction.
- « L'audit produit » qui consiste à évaluer la qualité des travaux par rapport aux procédures en place.

Déclenchement

L'audit de procédure est déclenché à la demande de la direction ou de la direction qualité.

Un audit annuel du système qualité est recommandé.

Il peut être fait à l'occasion de l'établissement des bilans et plans qualité annuels.

L'audit produit est déclenché par le GPQ. Il peut concerner un chantier ou un service.

Il fait suite à une non-conformité importante ou à une volonté du GPQ.

L'auditeur est le responsable qualité de l'entreprise, ou du réseau, ou un expert externe.

Les conditions de la réussite de l'audit

L'audit a pour but de faire progresser et de faire avancer les audités.

Il doit donc être réalisé en coopération avec les intéressés. L'auditeur s'efforce de :

- créer un climat de confiance réciproque ;
- vérifier en s'appuyant sur des faits précis et tangibles ;
- rester objectif en s'appuyant sur des cas et des exemples concrets.

L'audit met en évidence les écarts par rapport au référentiel.

Il se termine toujours par une réunion, à laquelle participent l'auditeur et les audités.

Elle a pour but de présenter les observations de l'auditeur et de les discuter.

Les malentendus doivent être levés, un accord obtenu sur les faits constatés, le tout faisant l'objet d'un rapport.

Le rapport d'audit est alors examiné en GPQ pour étudier ou valider les mesures à prendre.

Gérard GEORGEAULT

« On maudit toujours ceux qui nous ouvrent les yeux. »

Antoine FILISSIADIS