

AUDIT

OUTIL D'AMÉLIORATION

RETOUR D'EXPÉRIENCES

RÉFÉRENTIEL ISO 9001

Isabelle Pignot-Paintrand, LMGP, Grenoble

isabelle.paintrand@grenoble-inp.fr



- L'audit interne selon la norme ISO 9001
- Formation à l'audit
- Préparer l'audit de certification et/ou l'audit de surveillance
- Conclusion

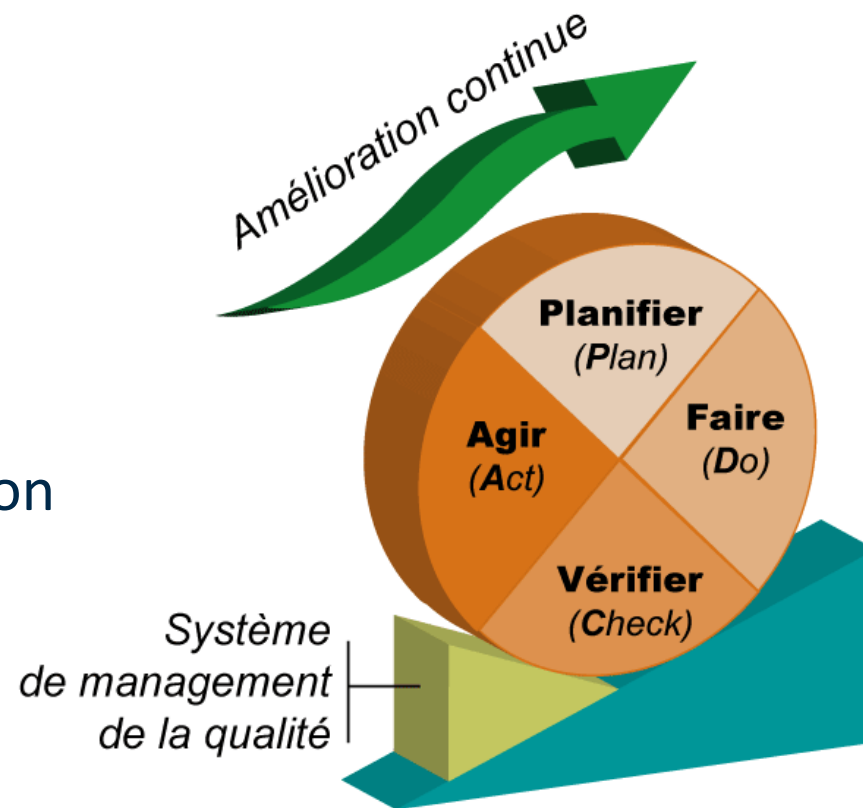


- L'audit fait partie du chapitre 9 de la norme ISO 9001 : Evaluation des performances
- L'organisme doit réaliser des audits internes
 - Vérifier la conformité du système de management de la qualité aux exigences de l'organisme et aux exigences de la norme
- L'organisme doit planifier et mettre en œuvre un programme d'audit sur un cycle de certification.
 - Sélectionner des auditeurs
 - Communiquer à la direction les résultats des audits
 - Mettre en œuvre les actions d'amélioration



AUDIT

- ➔ Réaliser un état des lieux
- ➔ Dégager des actions d'amélioration





Organiser la formation au sein du laboratoire Référentiel ISO 9001:2008

- ➔ Accès aisé à la formation pour le personnel du laboratoire
- ➔ Réaliser des audits sur le système de management par la qualité du laboratoire
 - Audit documentaire
 - Audit processus (Ressources Matérielles)
 - Audit procédure (procédure audit)
- ➔ Avoir plusieurs auditeurs au sein du laboratoire
 - Un auditeur interne ne doit pas auditer son champ d'application (regard extérieur)





- Formation des pilotes de processus (5)
- Formation de personnel du laboratoire (5)
 - Regard extérieur sur le système venant juste d'être certifié.
 - Prise de conscience : on peut remettre en cause l'existant pour l'améliorer
 - La forme et le fond des documents peuvent être modifiés
 - Etablir le plan d'audit pour le cycle en cours



Cette formation s'est déroulée en 2013, depuis des pilotes ont quitté le laboratoire et des auditeurs sont devenus pilotes

En conclusion cette formation a permis

- De former une équipe qualité composée des pilotes et des auditeurs
- De s'approprier le système de management par la qualité
- Les améliorations apportées suite à cette formation ont été très appréciées par l'auditeur de certification lors de l'audit de surveillance n°1



GDS ASYMU

- L'audit de terrain va permettre de faire l'état des lieux d'un point précis
- L'audit de terrain est réalisé par des personnes du champ d'application
- L'audit de terrain peut-être réalisé par des personnes qui ne sont pas auditeur interne





Décider de faire un audit de terrain

- Suite à un retour client
- A la demande de la direction
- De l'équipe qualité
- D'un audit interne ou externe



#56091635



Diaporama de présentation de la sécurité au laboratoire

- Retour de l'enquête satisfaction de l'accueil
 - C'est trop long
 - L'information nécessaire au poste de travail est diluée dans la quantité d'information





Diaporama de présentation de la sécurité au laboratoire

- Formation de 4 nouveaux entrants
- Auditeurs : un chercheur, deux ITA
 - Prise de notes pendant la formation (diaporama, interactivité avec les nouveaux entrants, attitude des nouveaux entrants)
 - Discussion avec le pilote du processus Santé et Sécurité après la formation
 - Rédaction d'un plan d'action avec les points forts et les suggestions d'amélioration



Diaporama de présentation de la sécurité au laboratoire

- ➔ Modification du diaporama
- ➔ Les auditeurs assistent à une nouvelle présentation et constatent la prise en compte des suggestions d'amélioration
 - Le diaporama est plus court, plus clair
 - Une déambulation dans les locaux est ajoutée (présentation du point de rassemblement, des affiches d'évacuation...)
 - Retour d'enquête : plus aucune remarque



BIEN LE PREPARER

- Présentation générale du SMQ par la direction
 - Stratégie et objectifs qualités
 - Risques et opportunités
 - Organisation (cartographie des processus, revue de direction, rôles et responsabilités)
 - Tableau de bord des indicateurs

Utiliser un support (diaporama)



BIEN LE PREPARER

- Présentation de chacun des processus
 - Fiche processus (parties intéressées pertinentes, principales activités)
 - Risques et opportunités
 - Fonctionnement (plan d'action, indicateurs, PDCA...)
 - Tableau de bord des indicateurs
 - Perspectives d'amélioration



Utiliser un support (diaporama)



- L'audit permet de faire un état des lieux
- Etre à l'écoute des pratiques pour ensemble les améliorer
- Ne pas considérer l'audit comme une instance de contrôle du travail des personnels

AUDIT

OUTIL D'AMELIORATION

MERCI DE VOTRE ATTENTION



GDS ASYMU

GDS CNRS ASYMU

(Accompagnement vers un Système de Management par la qualité des Unités de recherche et de service)

<http://www.gds-asymu.cnrs.fr/>

<https://admin.core-cloud.net/ou/asymu/SitePages/Accueil.aspx>

[GDS ASYMU](#) [Outil KPLa](#) [AXE 1 : ACCOMPAGNEMENT](#) [AXE 2 : COMMUNICATION](#) [MQ_Labo](#) [Contacts](#)

Rechercher dans ce site

MQ_Labo

Utiliser l'espace CoRe pour le Management par la Qualité d'un laboratoire

Gestion des informations documentées - Outil de communication

[Consulter le cahier des charges \(annexe 5 du projet GDS ASYMU\)](#)

L'espace CoRe du laboratoire (site) doit comprendre :

1. Un centre de documents qui contiendra une ou plusieurs bibliothèques destinées à stocker les documents
2. Une ou plusieurs pages de site pour assurer la communication et faire des liens soit vers des sites web soit vers des documents de la bibliothèque

Les explications ci-dessous vont vous aider à créer un outil de Management par la Qualité dans l'espace CoRe de votre Unité de Recherche.

Vous pouvez créer cet outil directement sur la page principale de l'espace CoRe de votre Unité de Recherche ou créer un sous-site dédié au Management par la Qualité (MQ_Labo).



21/11/2018 – Journée réseau QROC