Auditer M 17

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de management |
| finalité | * vérifier :   + la conformité du SMQ (système de management de la qualité)   + l’efficacité du SMQ   + la performance des processus * améliorer le SMQ |
| pilote | responsable qualité |
| risques | * ne pas comprendre les exigences des parties intéressées * ne pas fournir des auditeurs compétents * ne pas respecter le calendrier du programme d’audit * ne pas inclure les logiciels embarqués * ne pas respecter le plan d’audit * champ d’audit mal identifié * critères d’audit mal déterminés * règles de confidentialité non appliquées * indisponibilité de l’audité * rapport d’audit non enregistré * ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés |
| processus amont | * planifier le SMQ * gérer la documentation * évaluer les logiciels embarqués * dispenser la formation * analyser les données * piloter les processus * faire face aux risques |
| processus aval | * améliorer * réaliser la revue de direction * satisfaire aux exigences * réaliser les actions correctives |
| éléments d'entrée | * exigences SMQ, clients, légales et réglementaires * programme, plan et questionnaire d'audit * auditeurs compétents * documentation SMQ, processus, produits * risques identifiés * preuves d'audit :   + information des retours et réclamations client   + information sur la situation des objectifs et indicateurs   + rapports de non-conformité   + rapports d’audits précédents |
| activités  (sous-processus) | * auditer :   + le SMQ   + les exigences clients   + les exigences légales et réglementaires   + les processus   + les logiciels embarqués   + les produits * identifier les preuves d'audit * proposer des actions correctives |
| éléments de sortie | * rapport d’audit (constats d'audit) * actions correctives * opportunités d’amélioration * suivi des actions d’audit |
| ressources | auditeurs formés, ressources financières, programme d’audit |
| indicateurs | * écarts d'audit identifiés * respect du programme d'audit annuel * actions finalisées |
| procédures / documents | audits internes, actions correctives, revue de direction, satisfaction client, inspections, maîtrise des processus, analyse des données, amélioration continue / programme d’audit, plan d’audit, questionnaire d’audit, rapport d’audit |
| clients | tous les services |

Glossaire :

* SMQ – système de management de la qualité

finalité

titre / codification

pilote

* vérifier :
* la conformité du SMQ
* l’efficacité du SMQ
* la performance des processus
* améliorer le SMQ

auditer / M 17

responsable qualité

processus amont

processus aval

* planifier le SMQ
* gérer la documentation
* dispenser la formation
* évaluer les logiciels embarqués
* analyser les données
* piloter les processus
* faire face aux risques
* améliorer
* réaliser la revue de direction
* satisfaire aux exigences
* réaliser les actions correctives

risques

* ne pas comprendre les exigences des parties intéressées
* ne pas fournir des auditeurs compétents
* ne pas respecter le calendrier du programme d’audit
* ne pas inclure les logiciels embarqués
* ne pas respecter le plan d’audit
* champ d’audit mal identifié
* critères d’audit mal déterminés
* règles de confidentialité non appliquées
* indisponibilité de l’audité
* rapport d’audit non enregistré
* ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés

éléments d'entrée

activités

* exigences SMQ, clients, légales et réglementaires
* auditeurs compétents
* programme, plan et questionnaire d'audit
* documentation SMQ, processus, produits
* risques identifiés
* preuves d'audit
* auditer :
* le SMQ
* les exigences clients
* les exigences légales et réglementaires
* les processus
* les logiciels embarqués
* les produits
* identifier les preuves d'audit
* proposer des actions correctives

éléments de sortie

* rapport d’audit
* actions correctives
* opportunités d’amélioration
* suivi des actions d’audit

clients

procédures / documents

indicateurs

ressources

auditeurs formés, ressources financières, programme d’audit

écarts d'audit identifiés, respect du programme d'audit annuel,

actions finalisées

audits internes, actions correctives, revue de direction, satisfaction client, inspections, maîtrise des processus, analyse des données, amélioration continue / programme d’audit, plan d’audit, questionnaire d’audit, rapport d’audit

tous les services