

Fiche Technique : audit qualité

Objectifs de la mission

- Objectiver la performance du système qualité et cartographier précisément les écarts.
- Sécuriser la conformité aux référentiels (ISO 9001, IATF 16949, ISO 13485) et aux exigences clients.
- Réduire les coûts cachés et le coût de non-qualité opérationnel.
- Fournir une base de décision robuste et un plan d’actions chiffré et priorisé.
- Préparer les audits externes et certifications en limitant les non-conformités majeures.
- Identifier les risques opérationnels et les leviers d’amélioration à fort impact.

Entreprises / profils concernés

- Industrie manufacturière, automobile, agroalimentaire et dispositifs médicaux.
- Entreprises de services, IT, BPO et secteur hôtelier.
- Organisations multi-sites préparant une certification ou un audit client majeur.
- Directions opérationnelles, QHSE et qualité recherchant un diagnostic indépendant.
- Donneurs d’ordre souhaitant auditer leur supply chain et leurs fournisseurs critiques.

Durée et format de la mission

La durée varie selon le périmètre, la maturité du système et le nombre de sites.

Étape / Format	Durée et modalité
Cadrage & revue documentaire	1 à 2 semaines (périmètre, grille, collecte).
Terrain & tests	2 à 10 jours selon périmètre (entretiens, échantillonnage).
Analyse & restitution	1 à 2 semaines (rapport, score, plan d’actions).
Formats proposés	Ponctuel, récurrent (pluriannuel) ou fournisseur ; sur site, hybride ou à distance.

Confidentialité et déontologie : engagement contractuel de confidentialité, sécurisation des données et indépendance garantie selon les principes de l'ISO 19011.

Méthodologie / déroulement de la mission

Phase 1 — Cadrage et collecte documentaire

Réunion de lancement, définition du périmètre, collecte des politiques, manuels et indicateurs, puis élaboration de la grille d’audit ciblée.

Phase 2 — Terrain, entretiens et tests de conformité

Entretiens croisés, observation des pratiques et tests documentaires sur échantillon représentatif selon la ligne directrice ISO 19011.

Phase 3 — Analyse, restitution et plan d’actions

Consolidation des écarts, calcul d’un score de maturité et restitution d’un plan d’actions structuré, priorisé et calendrier de suivi.

Suivi post-mission

Accompagnement optionnel avec jalons à 30, 60 et 90 jours, tableaux de bord et coaching des pilotes pour ancrer les améliorations.