

# Fiche Technique : cabinet audit qualité iso 9001

## Objectifs de la mission

- Passer de la conformité subie à une performance qualité maîtrisée et durable.
- Objectiver les risques, aligner les processus et sécuriser l’obtention de la certification ISO 9001.
- Structurer le SMQ : attentes des parties prenantes, processus cœur, documentation et indicateurs utiles.
- Réduire les coûts de non-qualité (rejets, retours, pénalités contractuelles, litiges).
- Préparer l’organisation au passage d’audit de tierce partie et sécuriser les marchés critiques.
- Fournir un plan d’actions piloté avec échéances, responsables et critères de succès.

## Entreprises / profils concernés

- Industrie manufacturière, production en série et agro-industrie (traçabilité, chaîne du froid).
- Entreprises de services, BPO et centres de contact (SLA, voix du client, gestion des incidents).
- Logistique, distribution et secteur hôtelier (hygiène, réactivité, gestion des plaintes).
- Organisations multi-sites soumises à des exigences contractuelles ou à des audits clients.
- Directions, responsables qualité et équipes opérationnelles devant préparer un audit de certification ou de surveillance.
- Structures disposant d’un SMQ existant à consolider, moderniser ou remettre à niveau rapidement.

## Durée et format de la mission

| Format                 | Durée indicative | Description                                                                   |
|------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Accompagnement complet | 12 à 20 semaines | Diagnostic, déploiement SMQ et préparation jusqu’au passage d’audit.          |
| Mise à niveau rapide   | 8 à 12 semaines  | Pour organisation déjà structurée ; préparation accélérée à la certification. |
| Audit flash 360°       | 10 à 15 jours    | État des lieux express, feuille de route priorisée et quick wins.             |
| Coaching hybride       | Variable         | Sparring partner du responsable qualité, ateliers et points de pilotage.      |

Le calendrier est synchronisé avec vos jalons clients et vos pics d’activité pour limiter la disruption.

## Méthodologie / déroulement de la mission

### 1. Diagnostic initial et cadrage

- Entretiens ciblés, parcours terrain et échantillonnage des dossiers et indicateurs existants.
- Identification des processus critiques, parties prenantes et contraintes opérationnelles.

- Cartographie des écarts avec la norme ISO 9001 et définition du périmètre, des livrables et du rétroplanning.

## **2. Cartographie des processus et maîtrise documentaire**

- Cartographie des processus, interactions, intrants et critères d'acceptation.
- Rationalisation des procédures, modes opératoires, enregistrements et matrices de responsabilités (RACI).
- Définition des contrôles, échantillonnages, routines d'analyse des risques et actions préventives.

## **3. Audit interne, préparation certification et clôture**

- Évaluation interne en miroir des pratiques d'auditeurs de tierce partie.
- Rapport d'audit structuré (écarts majeurs / mineurs) avec plan d'actions correctives.
- Simulation d'audit, consolidation du dossier de preuves et vérification de l'efficacité des mesures.