



# Rapport d'audit



Date de l'audit : Jeudi 25 et Vendredi 26 novembre 2010

Processus concerné(s) : L'ensemble du SMQ

Objectif de l'audit : *Vérifier l'application du ou des processus concerné(s) pour définir des pistes d'amélioration.*

*Mise en œuvre des actions correctives et/ou préventives des audits précédents*

Equipe d'audit : Responsable d'audit (RA) : Sabine GOULIN

Auditeur(s) : Frédéric DUBOIS

*Diffusion au Directeur du pôle AIP-PRIMECA Lorraine dans un délai raisonnable.*

Documents examinés lors de l'audit
<p><b>Manuel Qualité</b> : champs de certification, engagement de la direction, Politique, écoute client, maîtrise des enregistrements, procédure traitement des écarts, , Cartographie des processus et cartographies associées, procédure d'audit interne, procédure de maîtrise des documents, procédure gestion des actions.</p> <p><b>Autres documents et enregistrements</b> :</p> <p>Matrice des compétences, planning de formation, planning des activités du Système de management de la qualité, planning de maintenance,</p> <p>Documents et informations du Site AIP Lorraine et espace de travail : espace projet, espace partagé.</p>
Suivi de l'audit précédent
<p><b>Suivi de l'audit du 23 mars 2010.</b></p> <p>Un point sensible concernant la gestion des ressources avait été relevé.</p> <p>Des actions ont été mises en place pour mettre en cohérence les différentes étapes des formations suivies par le personnel.</p> <p>L'enregistrement relatif à la compétence acquise et expérimentée après la formation se fait sur le document « entretien annuel d'activités ».</p> <p>La planification des activités de formation tient compte des objectifs, des compétences acquises et des compétences nécessaires.</p> <p>La réingénierie du processus est planifiée.</p>

<p><b>Résultats des actions correctives et préventives suite à l'audit précédent</b></p> <p><b>4 pistes de progrès avaient été relevées lors de l'audit du 23 MARS 2010</b></p> <p>« Il serait opportun d'appliquer de manière plus fréquente l'EI pour évaluer l'efficacité des formations ou autres actions (autoformation, coaching) pour les nouvelles recrues. -6.2.2) »  <b>Ce point a fait l'objet d'une mise en œuvre partielle.</b></p> <p>« Certaines FAQ nécessite un investissement en temps qui les rapprochent des projets. Trouver le moyen de les définir dès le début en tant que tel serait intéressant pour la gestion budgétaire. (7.3.1) »  <b>Une FAQ est en cours.</b></p> <p>« Faire des bilans de projet serait profitable pour conclure sur les bonnes pratiques à la fois d'un point de vue organisationnel (gestion projet) et technique.(8.2.3)  <b>Cette Piste de progrès est en cours de mise en œuvre par le projet AMBITOUR et fait l'objet d'une capitalisation qui sera concrétisée par la réingénierie du processus concerné.</b></p> <p>« Dans les enquêtes, la part des très satisfaisants tendant à se réduire face à une proportion de satisfaits en progression, il serait intéressant de tester les termes "satisfaits" à la place de "très satisfait" et "moyennement satisfait" à la place de "satisfait".(8.2.1) »  <b>Cette Piste de progrès a été mise en œuvre.</b></p>
<p><b>Points forts :</b></p> <p>11 Points forts ont été relevés au cours de l'audit et ils sont présentés ci après.</p>
<p><b>Points sensibles :</b></p> <p>2 points sensible sont été relevés et ils sont présentés ci après.</p>
<p><b>Points critiques :</b></p>
<p><b>Pistes de progrès</b></p> <p>6 Pistes de progrès ont été relevées au cours de l'audit et elles sont présentées ci après.</p>

11 Points forts, 2 Points sensibles et 6 Pistes de progrès

PF - PS et PP	Principales conclusions	Paragraphe iso...
Point Fort	Le système d'information intégré qui est partagé par l'ensemble du personnel. Bonne appropriation et bonne utilisation.	4.1
Point Fort	La stratégie mise en œuvre pour obtenir les moyens donne des résultats satisfaisants (COM, objectifs ...)	4.1
piste progrès	Les pôles AIP ont travaillé en commun pour identifier les attentes et exigences clients. Une mise en cohérence avec les attentes et exigences clients de l'A IPL est à envisager.	5.2
Point Fort	Dans tous les projets un référent pédagogique et une personne de l'A IPL au minimum (permet l'articulation attentes et exigences clients).	7.2 et 7.3
Point Fort	Plusieurs outils de recueil de la satisfaction clients sont mis en place selon les attentes spécifiques de ceux-ci (étudiants, enseignants, projets)	8.2.1
Point Fort	Le SMQ évolue régulièrement et notamment sur des périodicités de 3 ans, deux processus de réingénierie sont particulièrement concernés pour Janvier 2011 : formation des personnels et conception	8.2.3
Point Fort	Gestion des personnels : l'adéquation entre les fiches d'entretiens annuels d'activités et les besoins liés au projet AIP.	6.2.2
Piste Progrès	Mettre à jour la matrice des compétences des personnels après les entretiens annuels d'évaluation et après le suivi des formations de manière plus systématique.	6.2.2
Point Fort	Suivi annuel du processus externalisé lié à la charte avec la FST et bilan.	4.1
Point Fort	Le projet AMBITOUR utilise les modalités de l'Ingénierie système pour la conception du projet (lien formation suivie et activités mises en œuvre). On a pu observer l'amélioration organisationnelle du projet.	7.3
Point Fort	Bonne articulation entre la revue d'initialisation et les exigences et remarques exprimées et le fichier « expressions des besoins clients ».	7.3
Piste Progrès	Le projet pilote AMBITOUR , utilise l'ingénierie système. La capitalisation (retro ingénierie) pour le processus de réingénierie	

	n'a pas pu être constatée. Penser à tracer les expériences acquises.	
<b>Point sensible</b>	La procédure de maîtrise des documents ne fait pas mention des éléments de sortie de conception (documents). Les données de sortie de conception ne sont pas identifiées dans le processus de maîtrise documentaire	7.1 et 4.2
Piste Progrès	Le site met à disposition la documentation associée à l'utilisation des équipements et plate formes. La modélisation du SMQ n'y fait pas référence	7.1 et 4.2
Piste Progrès	Environnement de travail : Les espaces d'usinage (découpe et Centre d'Usinage) ne sont pas correctement entretenus (Nettoyage)	6.4
<b>Point Sensible</b>	Deux équipements de métrologie ne sont pas étalonnés conformément à la planification prévue : MMT et KREON. Il peut être utile de revoir la planification et les échéances selon les risques liés.	7.6
Piste Progrès	Le planning de maintenance pourrait prendre en compte les échéances des maintenances externalisées et étalonnage.	6.3
Point fort	Utilisation de l'autoévaluation pour la sensibilisation des personnels. C'est une dynamique positive sur la qualité avec les travaux de toute l'équipe en R D.	4.1
Point fort	Les R D couvrent bien toutes les exigences de la norme et de l'amélioration du système qualité	5.6

Sabine GOULIN  
Frédéric DUBOIS



## Plan d'audit



Date de l'audit : Jeudi 25 et vendredi 26 novembre 2010

Processus concerné(s) : L'ensemble du SMQ

Objectif de l'audit : *Vérifier l'application du ou des processus concerné(s) pour définir des pistes d'amélioration.  
Mise en œuvre des actions correctives et/ou préventives des audits précédents.*

Equipe d'audit : Responsable d'audit (RA) : Sabine Goulin  
Auditeur (A) : Frédéric Dubois

Référence documentaire : *Norme ISO9001 :2000, intranet qualité et ensemble des processus et procédures du système qualité.*

Mesure de l'efficacité des audits précédents : Audit de suivi du 22 mars 2010

Heure	Entité auditée	Equipe d'audit	Personnes concernées
9h	<i>Réunion d'ouverture</i> -Présentation des audites et des auditeurs -Règles de l'audit -Confirmation du plan d'audit	RA A	Toutes
9h15	<i>Processus management</i> Responsabilité de la Direction (5) Ecoute client (5.2) Engagement de la Direction (5.1) Politique Qualité et Objectifs (5.3) Communication interne Exigences générales : processus du SMQ (4.1) Planification (5.4) Management des ressources (6.1) Responsabilité et autorité (5.5.1) Représentant de la Direction (5.5.2)	RA A	Bruno Salzemann Jean Yves Bron
	<i>Gestion du personnel</i> Compétence, sensibilisation et formation (6.2.2)	RA A	Bruno Salzemann Jean Yves Bron
	Interfaces avec les processus externalisés de l'UHP (4.1)	RA A	Bruno Salzemann Jean Yves Bron
	Surveillance et mesure du processus de mangement (8.2.3)	RA A	Bruno Salzemann Jean Yves Bron
12h45	Pause déjeuner		
14h	<i>Processus réalisation du service</i> Politique, objectif Surveillance et mesure du processus Actions correctives et préventives	RA A	Bruno Salzemann Olivier Nartz Olivier Masschelein
14H30 :	<i>Mise en œuvre du processus réalisation</i> Processus relatif au client (7.2) Conception et développement (7.3) Maitrise de la production et de la préparation du service (7.5.1) Validation des processus (7.5.2) Identification et traçabilité (7.5.3) Propriété du client (7.5.4) Préservation du produit (7.5.5) Surveillance et mesure du produit (8.4.2) Maîtrise du produit non conforme (8.3) Satisfaction client (8.2.1) Responsabilités autorités communication (5.5.1) Compétences sensibilisation (6.2.2) Maîtrise documents et enregistrements (4.2) Infrastructures/environnement de travail (6.3/6.4)		
17h30	<i>Synthèse de la journée</i>	RA A	Bruno Salzemann Jean Yves Bron

<i>J2 : 9h</i>	<p><i>Processus Support</i>  Politique, objectifs déploiement  Surveillance et mesure du processus  Actions correctives et préventives</p> <p>Mise en œuvre du processus Achats (7.4)</p> <p>Mise en œuvre du processus support  -Maintenance réparation  -Infrastructures (6.3)  -Maitrise des équipements de surveillance et mesure (7.6)  Environnement de travail (6.4)</p>	<p><i>RA</i> <i>A</i></p>	<p><i>Bruno Salzemann</i> <i>Eric Collot</i> <i>Olivier Masschelein</i> <i>Catherine Gigout</i></p>
<i>12h30</i>	Pause déjeuner		
<i>13h45</i>	<p><i>Processus management</i>  Actions correctives et préventives (8.5)  Satisfactions des clients (8.2.1)  Audits (8.2.2)  Analyses des données (8.4)  Revue de Direction (5.6)</p>	<p><i>RA</i> <i>A</i></p>	<p><i>Bruno Salzemann</i> <i>Jean Yves Bron</i></p>
<i>15h</i>	<i>Préparation de la réunion de clôture</i>	<p><i>RA</i> <i>A</i></p>	/
<i>15h45</i>	<i>Réunion de clôture</i>	<i>RA</i>	<i>Toutes</i>
<i>16h30</i>	<i>Fin de l'audit</i>		