

## **Table des matières**

### **1. Un nouveau référentiel pour une nouvelle vision de l'audit**

- 1.1 De l'assurance qualité au management de la qualité
- 1.2 Des processus plutôt que des procédures
- 1.3 Compétences, communication et motivation : des facteurs nouveaux
- 1.4 Le leadership et l'implication du personnel
- 1.5 Le rôle de l'auditeur : de la vérification à l'évaluation
- 1.6 Une nécessité de résultats plutôt que de moyens
- 1.7 De l'amélioration conditionnelle à l'amélioration continue
- 1.8 Conclusion

### **2. La démarche d'audit version 2000**

- 2.1 Du processus d'audit normalisé à la démarche en situation d'audit
- 2.2 Les quatre étapes de la démarche de l'audit
- 2.3 Les exigences du SMQ

### **3. Auditer un processus**

- 3.1 Fil directeur pour auditer un processus
- 3.2 Modèle d'analyse du fonctionnement d'un processus
- 3.3 Auditer les éléments du processus

### **4. Restituer les conclusions**

- 4.1 Place de l'audit dans le cycle de management de la qualité
- 4.2 Déploiement des objectifs, indicateurs et contribution des processus
- 4.3 Le temps des conclusions
- 4.4 Échelle de positionnement des conclusions