

Yvon MOUGIN YMCA

Mail yvon.mougin@ymca.pro
Blog <http://yvonmougin.blogspot.com>

Exemple de dialogue auditeur / audité

Q1 : quelle est l'importance du management de la qualité dans votre entreprise ?

Questions à la direction	
Q : Quelle est l'importance du management de la qualité dans votre entreprise ?	
R : C'est très important car nous souhaitons répondre aux exigences de nos clients et les satisfaire pour les fidéliser.	
Q : Qu'attendent les clients de votre société ?	
R : Ils attendent un service irréprochable et une grande honnêteté de nos intervenants.	R : Que nos intervenants fassent un bon travail.
Réponse trop générale, il faut creuser.	Réponse trop générale, il faut creuser.
Q : Comment avez-vous identifié ces attentes ?	Q : Comment savez-vous si le travail est bien fait ?
R : Par un questionnaire que nous renseignons à chaque nouveau contrat.	R : Quand il n'y a pas de réclamation.
	C'est l'occasion de tenter une reformulation négative.
Q : Que dit ce questionnaire ? Je serais curieux d'en voir un qui soit renseigné.	Q : Donc si je comprends bien, quand il n'y a pas de réclamation vous êtes certain que le travail est bien fait ?
Lorsque l'audité parle d'une information documentée, on peut demander à la voir pour creuser un peu plus mais il ne faut pas le faire systématiquement	
.	R : Non, ce n'est pas certain.
	Q : En regard de l'importance que vous évoquiez en début d'entretien, n'y aurait-il pas là une piste de réflexion ?
Questions au responsable qualité	
Q : Quelles sont les orientations stratégiques de votre société pour les années à venir ?	
R : Notre direction souhaite un plus grand nombre de services et de l'innovation dans la réalisation de nos prestations.	
Q : Quel est le rôle du service qualité dans cette stratégie ?	Q : En quoi votre service est-il impliqué dans la mise en œuvre de cette stratégie ?
R : Il est d'assurer la certification ISO 9001 de la société.	R : Nous sommes à la disposition des autres fonctions pour les aider.

YMCA

4 rue Jupille 39600 Villers-Farlay

Tel. 0607633151 Mail. yvon.mougin@ymca.pro Blog. <http://yvonmougin.blogspot.com>

Q : Quelle est l'échéance de cet objectif ?	Q : Je comprends cette mission mais concrètement, quelles sont les objectifs que la direction vous a assignés en ce sens ?
R : Nous sommes certifiés depuis deux ans déjà.	R 1 : Nous n'avons pas vraiment d'objectifs concrets.
On peut tenter une reformulation négative	On place une reformulation négative
Q : Si je comprends bien, il vous est demandé de travailler sur un objectif qui est déjà atteint ?	R 2 : Nous devons engager une réflexion avec les clients pour savoir ce dont ils ont besoin en plus de nos prestations habituelles et une réflexion avec le personnel pour trouver des améliorations de nos services.
R : Non, car nous devons maintenir le certificat.	Q : Quelles sont les échéances de ce projet ?
On tente encore une reformulation négative	
Q : Par conséquent, vous n'avez pas d'objectif d'amélioration en matière de management de la qualité ?	R : La fin de l'année. Nous avons planifié une réunion avec le directeur pour lui présenter nos propositions d'amélioration
R : Si mais je n'en ai pas encore parlé.	
Q : Alors quels sont-ils ?	
R : nous cherchons à nous améliorer de façon continue.	
Réponse floue et on creuse et on utilise un mot magique	
Q : Je comprends bien, mais <u>concrètement</u> , quels sont vos objectifs ?	
R : De faire toujours mieux.	
On tente encore une reformulation négative	
Q : Autrement dit vous ne savez pas quelles activités vous devez améliorer en priorité ni quels résultats vous devez atteindre en matière d'amélioration ?	
R : Non, pas vraiment	
Q : N'y a-t-il pas là une piste d'amélioration ?	