



3 Jours **Pratiquer l'audit Qualité Système**

dans QUALITE - PROCESSUS ET NORMES / Réf : QUA-NORM-02

Objectifs de la formation

- Définir les outils pour réaliser des audits
- Avoir le bon comportement
- Gérer les étapes de l'audit

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Déterminer la place de l'audit dans l'organisation de la Qualité

- Les concepts qualité
- Définition de ce qu'est un audit
- Les différents types d'audit
- Norme 19 011

Jour 1 - Après-midi

2. Mettre en oeuvre des programmes d'audit

- Planning
- Choisir son équipe
- Définir leurs compétences
- Définir les points clefs de la procédure

Jour 2 - Matin

3. Préparer un audit



- Choisir le service à auditer
- Choisir son équipe
- Expliquer la démarche aux audités
- Mettre en place documentation (référentiels, normes, les documents internes à l'entreprise)
- Questionnaire
- Elaborer un plan d'audit

Jour 2 - Après-midi

4. Gérer l'audit en tant que tel

- Savoir établir le dialogue (relation de confiance, attitude de Porter, triangle de Karpman)
- Réunion d'ouverture
- Questionnement (écoute active, reformulation, relancer la conversation)
- Prise de note
- Réunion de clôture
- Préparer une synthèse de l'audit

Jour 3 - Matin

5. Evaluer l'après-audit

- Rapport d'audit
- Impliquer les audités dans la démarche d'amélioration continue
- Mise en place un plan d'action
- Prendre des mesures correctives
- Communiquer

Jour 3 - Après-midi

6. Etablir un suivi

- Choix des indicateurs
- Tableaux de bord
- Efficacité de la communication et des actions mises en oeuvre



Pré-requis

Le stagiaire devra connaître le référentiel sur lequel il devra auditer au sein de sa structure

Public cible

Toute personne amenée à réaliser des audits internes au sein de sa structure, et à assurer le suivi des audits de son secteur

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Exercices d'autopositionnement, partages d'expériences interactifs entre stagiaires
- Supports théoriques et pratiques
- Mises en situation

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera la réalisation d'exercices ou de cas pratiques corrigés.
- Elle pourra également prendre l'aspect de questionnements, d'un QCM ou d'un quiz.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

