

# Réaliser un audit qualité interne

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : AQI - Prix 2024 : 1 470CHF HT

L'Audit Qualité Interne est une démarche clé dans la stratégie d'entreprise et permet de vérifier le niveau de fonctionnement du système de management de la qualité. Si vous disposez des ressources internes pour la mener, cette formation est idéale, notamment pour détecter les pistes d'amélioration à mettre en place.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Planifier un programme d'audit adapté à son entreprise

Réaliser les interviews d'audit dans les meilleures conditions

Rédiger le rapport d'audit et le plan d'actions

Suivre l'application du plan d'actions et son évolution

## TRAVAUX PRATIQUES

Exercices en sous groupes à partir de situations d'audit et mise en œuvre de la méthode sur des cas réels d'entreprise, jeux de rôles.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 09/2021

### 1) Concept de l'audit

- Rappel sur la terminologie.
- Comprendre la finalité de l'audit.
- Identifier les typologies d'audits.
- Positionner l'audit dans le système de management de la qualité.
- Appliquer la logique du PDCA.
- Recenser les lignes directrices de la norme ISO 19011.

*Travaux pratiques : Quiz en sous-groupes.*

### 2) Concevoir son programme d'audit qualité

- Définir l'étendue et les objectifs des audits.
- Planifier le programme d'audit de l'entreprise.
- S'accorder sur la définition des écarts (non conformité).
- Les points clés de la procédure d'audit qualité.

*Travaux pratiques : En sous-groupes, prise en compte du programme d'audit d'une entreprise type. Restitution et partage de points de vue sur les démarches suivies.*

### 3) Préparation de la visite d'audit (interview)

- Préciser le périmètre et le but de l'audit.
- Identifier et collecter les données d'audit.
- Elaborer sa trame de questions.
- Construire son fil conducteur (guide d'audit).

*Travaux pratiques : En sous-groupes, répartition des équipes et préparation d'un audit.*

### 4) Réalisation de l'interview

- Installer une relation constructive (gagnant-gagnant).
- Structurer son questionnement et obtenir des réponses concrètes.

## PARTICIPANTS

Auditeurs qualité, auditeurs interne, pilotes de processus, animateurs qualité.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Favoriser les suggestions.
- Pratiquer l'écoute active (écoute, reformulation, relance, recentrage).
- Savoir éviter les conflits (Karpman).
- Utiliser la méthode DESC pour résoudre les conflits.
- La prise de note pendant l'interview.
- Clôturer l'interview et communiquer les conclusions.

*Travaux pratiques : Réalisation des audits préparés précédemment suivant des scénarios préétablis. Restitution des jeux de rôles : analyse du déroulement et des comportements.*

#### 5) Rédaction du rapport et du plan d'action

- Rédiger le rapport d'audit en reprenant les conclusions.
- Obtenir des audités un plan d'actions justifié et avec des échéances.
- Suivre l'application du plan d'actions et mesurer les progrès.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 08 juil., 10 oct.