

## REALISER UN AUDIT DE QUALITE INTERNE



### Public

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



### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont, aucune connaissance particulière.



### Objectifs

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



### Participants

Jusqu'à 8 personnes



### Durée

2Jours (14 heures)



### Intra

Dans vos locaux, selon vos disponibilités



### Inter

Nous consulter



### Tarif

1980 € HT

### Programme

- . 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
- . 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.
- . 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 : sous-groupes, répartition des équipes et préparation d'un audit
- . Réalisation de l'interview  
Installer une relation constructive (gagnant-gagnant). - Structurer son questionnement et obtenir des réponses concrètes. ORSYS - www.orsys.com - info@orsys.fr - Tél : +33 (0)1 49 07 73 73 Page 2 / 2 - 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.
- . 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

### Méthodes pédagogiques

Formation participative, apports théoriques, échanges, Partage d'expériences, exercices d'application avec vidéos, mises en situation adaptés à l'activité des participants.

### Matériel pédagogique

Vidéoprojecteur, livres, vidéos, photos.

### Intervenant

Formateur expérimenté et spécialiste : management, communication, coaching, développement personnel

### Travaux pratiques

Outils de diagnostic, Jeux de rôle basés sur des cas professionnels, tests, quiz, mises en situation pratiques et débriefing en groupe.

### Evaluation et validation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser.

Délivrance d'un certificat de réalisation

### Modalités d'accès

Positionnement par une entreprise, par un gérant d'entreprise ou en direct si salarié(e) du particulier employeur.

### Délais d'accès :

Au plus tard 7 jours avant la date de début de la formation.

### Support pédagogique :

Remis aux stagiaires à l'issue de la formation : support de cours.

**Accessibilité handicap :** toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap (aménagement et accessibilité possible).

