

Pratiquer l'audit qualité système et/ou processus

-Référence: **QST-36**

-Durée: **3 Jours (21 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Acquérir la méthode et les outils pour réaliser efficacement des audits Qualité (système et processus), internes ou externes.
- Assimiler les attitudes comportementales qui favorisent la réussite de l'audit.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Futur auditeur qualité interne, chargé de missions ponctuelles d'audit système ou processus de sociétés industrielles et de services. Auditeur qualité externe, membre des équipes de qualification et homologation des fournisseurs. Audité devant se préparer à vivre un audit.

PRÉREQUIS :

- La connaissance des principes de la qualité et du référentiel utilisé (ISO 9001 ou autre), à partir duquel se fera l'audit, est conseillé.
- Vous pouvez en amont suivre la journée : "Les fondamentaux de la qualité et de l'ISO 9001" (réf. 8262).
- .

Programme

- **Avant le présentiel**
 - Un autodiagnostic.
- **Principes et enjeux de l'audit qualité**
 - Rappel des principes du management et de l'assurance qualité.
 - Définition normalisée de l'audit. Les enjeux : constats et progrès.
 - Les différents types d'audit : système et processus. Les spécificités de l'audit processus.
 - Le programme d'audits internes, la procédure d'audit.
- **Préparer la visite d'audit : cas pratique**
 - Construire son plan d'audit.
 - Constituer l'équipe d'auditeurs qualité.

- Rassembler et étudier les documents de référence (norme ISO 9001 ou autre référentiel et les documents des audités : manuel qualité, fiches descriptives de processus, procédures...).
- Élaborer un questionnaire d'audit à partir de la norme ISO 9001 (ou autre référentiel) : check-list des points à vérifier.
- Préparer son guide d'entretien (questions ouvertes).
- Lister les preuves à recueillir et observations à réaliser.
- Mise en situation Exercice pratique de préparation d'audit à partir d'une étude de cas (analyse et étude de documents, construction de questionnaire d'audit)
- **Pratiquer la visite d'audit qualité (simulation)**
 - Structurer une relation positive avec les audités : leur donner envie de collaborer ; être neutre ; écouter sans interpréter ; savoir éviter les conflits.
 - Animer la réunion d'ouverture.
 - Maîtriser le questionnement, relancer, s'adapter aux audités, faciliter les échanges par des questions ouvertes, reformuler pour s'assurer de la compréhension.
 - Obtenir des réponses concrètes : recueillir et analyser des documents des audités, observer sur le terrain.
 - Prendre des notes au juste nécessaire.
 - Préparer la synthèse de l'audit, communiquer les premières conclusions lors de la réunion de clôture : constater les points forts, hiérarchiser et formuler les écarts constatés (non-conformités ou remarques) ; valider les conclusions avec les audités.
 - Mise en situation Simulation d'interviews d'audit dans une étude de cas : observation des techniques et attitudes de l'auditeur.
- **Piloter l'après-visite d'audit (simulation)**
 - Rédiger le rapport d'audit en reprenant les conclusions de la réunion de clôture. Raisonner valeur ajoutée pour l'entreprise et ses clients.
 - Engager les audités : convaincre, obtenir un plan d'actions échéancé, raisonner curatif immédiat puis correctif à moyen terme. Mesurer les progrès.
 - Mise en situation Simulation de réunion de clôture d'audit. Rédaction d'un rapport d'audit.
- **Après le présentiel - Mise en œuvre en situation de travail**
 - Disponibles en ligne : des documents réutilisables pour vos prochains audits (questionnaire d'audit processus et système : rapports, guide, planning vierges, ...).
 - Programme d'accompagnement par mail : "un défi par semaine pendant 7 semaines".
 - Des vidéos pour retrouver les bons réflexes de l'auditeur : "Réussir ses interviews d'audit" ; "Réussir ses interviews d'audit en adoptant les bonnes attitudes" et "Formuler un écart en fin d'audit".

Programme

- Un module d'entraînement : "Pratiquer l'écoute active".



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc