

## Auditer les processus qualité et les risques



AOC-19 3 Jours (21 Heures)

### Description

Ce stage pratique permet d'acquérir une méthode pour réaliser des audits de processus efficaces et performants à tous les niveaux de l'entreprise. L'objectif est de perfectionner sa pratique de questionnement, maîtriser son objectivité et développer une approche plus globale et pédagogique de l'audit.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Responsable qualité, pilote de processus, auditeur interne, auditeur qualité.

#### Prérequis

Expérience d'audit requise.

### Les objectifs de la formation

- Comprendre les principes du management de la qualité Préparer l'audit de processus de manière globale et didactique Réaliser un audit des processus de son entreprise Identifier et coter les risques des processus

## Programme de la formation

### Finalité des huit principes de management de la qualité

- Se rappeler les principes d'un système de management de la qualité.
- Appréhender la finalité des chapitres de l'ISO 9001.
- Intégrer l'audit qualité dans l'amélioration continue.
- Déployer l'approche PDCA (roue de DEMING).
- Revenir sur la finalité et l'orientation de la norme ISO 19011.

### Finalité des huit principes de management de la qualité

- Se rappeler les principes d'un système de management de la qualité.
- Appréhender la finalité des chapitres de l'ISO 9001.
- Intégrer l'audit qualité dans l'amélioration continue.
- Déployer l'approche PDCA (roue de DEMING).
- Revenir sur la finalité et l'orientation de la norme ISO 19011.

### Intérêt et compréhension de l'approche processus

- Identifier les enjeux du management par les processus.
- Analyser la cartographie des processus.
- Introduire une vision systémique.
- Comprendre la planification mise en oeuvre.
- Analyser le niveau de maîtrise des activités de processus.
- Identifier le niveau de maturité des processus.
- Définir l'implication des acteurs et les interactions des processus.
- Comprendre le système de mesure et analyser la performance.
- Travaux pratiques En sous-groupes, mise en pratique de l'audit processus, préparation, interviews à partir de jeux de rôles, restitution, analyse des comportements.

## Notion et classification de risques (démarche AMDEC Processus)

- Appréhender le concept d'analyse des modes de défaillances.
- Analyser leurs effets et la criticité (AMDEC) processus.
- Déterminer la typologie des risques de processus.
- Identifier les modes de défaillance et les causes.
- Appliquer les règles des trois "C" : constat, conséquences, causes.
- Définir la méthodologie de classification des risques processus.
- Associer l'analyse des risques processus à l'audit qualité.
- Travaux pratiques Identification et cotation des risques sur un processus type.
- Restitution.

## Réussir ses interviews d'audit

- Planifier et organiser les audits processus de l'entreprise.
- Choisir les auditeurs, déterminer leurs aptitudes et leurs profils.
- Préparer l'interview d'audit et sa trame.
- Définir son fil conducteur.
- Travailler sa communication pour faciliter l'échange : écoute, reformulation, relance, recentrage.
- Installer une relation constructive avec l'audit.
- Travaux pratiques Simulation d'audits processus et restitution des jeux de rôles : analyse du déroulement et des comportements.