Réaliser un audit qualité interne

-Réference: **RH-60** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- 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

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Auditeur qualité, auditeur interne, pilote de processus, animateur qualité.

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.

Programme

- 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 En 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.
  - 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.

(+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, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc