

Réaliser un audit qualité interne



RH-60 2 Jours (14 Heures)



Description

Savoir définir les objectifs, champ et procédures d'un Audit Qualité interne répondant aux normes ISO 9000/9001. Gérer sa préparation puis la collecte et le traitement des données, de l'interview au rapport final, et accompagner le plan d'actions. Développer des modalités assertives et d'écoute active.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

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

Prérequis

Aucune

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

Programme de la formation

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 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.