



# SMV

Formation Audit Conseil

# QUALITE

## PRATIQUER L'AUDIT SYSTEME ET/OU PROCESSUS

### DUREE :

4 jours

### PUBLIC :

Futur auditeur, qualité interne, auditeur qualité externe. Equipes de qualification et homologation des fournisseurs. Audité devant se préparer un audit.

### PREREQUIS :

Aucun

### MOYENS

#### PEDAGOGIQUES :

Alternance d'apports théoriques (vidéoprojecteur et papier) et d'exercices pratiques, études de cas issus de situations. Moyens humains : Formateur expert dans le métier

### NOTRE PLUS SMV ACADEMY :

Notre formateur vous accompagne avant, pendant et après la formation.

#### 🔍 SITUER L'AUDIT DANS L'ORGANISATION QUALITE

- ▶ Identifier les différents concepts Qualité
- ▶ L'audit : définition normalisée, ça sert à quoi ? à qui ?
- ▶ Place de l'audit dans une démarche Qualité : un outil de progrès !
- ▶ Identifier les différents types d'audit : système et processus
- ▶ Points clés de la norme ISO 19011

#### 🔍 METTRE EN PLACE UN PROGRAMME D'AUDITS QUALITE

- ▶ Elaborer le planning d'audits qualité
- ▶ Sélectionner et suivre une équipe d'auditeurs
- ▶ Définir leur qualification
- ▶ Les points clés de la procédure d'audit qualité

#### 🔍 PREPARER LA VISITE D'AUDIT

- ▶ Déterminer le but, le type et le domaine à auditer
- ▶ Constituer l'équipe d'audit. Préparer les audités
- ▶ 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...)
- ▶ Elaborer un questionnaire d'audit système et/ou processus à partir de la norme ISO 9001 Version 2008
  - Check-list des points à vérifier, ainsi qu'un guide d'entretien
- ▶ Construire son plan d'audit

#### 🔍 PRATIQUER LA VISITE D'AUDIT : ADOPTER LES BONNES ATTITUDES ET FAVORISER LE DIALOGUE

- ▶ Structurer une relation positive avec les audités
  - Rechercher la relation gagnant-gagnant
  - Etre neutre et sans préjugé, écouter sans interpréter (attitudes de Porter)
  - Savoir éviter les conflits et le triangle de Karpman
- ▶ Animer la réunion de lancement
- ▶ Maitriser le questionnement dans les interviews
  - Ecouter, favoriser les suggestions des audités
  - Faciliter les échanges par des questions ouvertes
  - Savoir reformuler pour s'assurer de la compréhension
  - Savoir relancer, recentrer, s'adapter aux audités
- ▶ Obtenir des réponses concrètes : recueillir et analyser des documents
- ▶ Constater des points forts
- ▶ Déclencher des actions de progrès
- ▶ Rédiger le rapport d'audit
- ▶ Obtenir des audités un plan d'actions échéancé et justifié
- ▶ Suivre l'application du plan d'actions, son efficacité et mesurer les progrès

#### • Evaluation de fin de formation

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, la Direction sera capable de :

- Acquérir la méthode et les outils pour réaliser efficacement des audits Qualité (système et processus)
- Assimiler les attitudes comportementales pour audit par les processus.

V1. 24/8/2023