

**Durée :**

**2 jours (14 h.)**

**Les participants et leur pré-requis :**

Toute personne devant réaliser des audits internes

**Notre intervenant :**

Qualiticien, responsable du pôle Qualité, Sécurité, Environnement

**L'organisation :**

**Lieu :** A déterminer

**Dates :** A déterminer

**Horaires :** 08h30 - 17h30

**Coût par participant :**

**660 € HT  
(792 € TTC)**

**Renseignements et inscriptions :**

**Sabine ACCO**

**LES OBJECTIFS :**

- Choisir et mettre en oeuvre une méthodologie pour préparer, organiser, programmer et réaliser un audit qualité interne.
- Situer la posture et les activités de l'auditeur interne et comprendre et appliquer les règles de déontologie.
- Définir le cadre d'analyse et délimiter le champ d'investigation.
- Concevoir les phases des entretiens d'audit.
- Connaître les règles de rédaction et de présentation du rapport d'audit.

**NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:**

Pédagogie interactive, étude de cas concrets issus d'exemples de la réalité du terrain.  
Mise en application d'une méthodologie d'audit.  
Demande de documents (procédures d'audit, plans d'audit...) en amont de la formation.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

**LE CONTENU DE LA FORMATION :**

■ **Rappels des principes d'un système d'Assurance Qualité**

■ **L'audit qualité**

- But et objectifs d'un audit
- Le cadre de l'audit : champ d'investigation, référentiel...
- Méthodologie de l'audit

1 - la préparation

- Le planning d'audit
- Les supports, l'analyse documentaire
- La qualification des auditeurs
- L'élaboration et l'utilisation du questionnaire

2 - l'observation

3 - la réalisation

- Méthodes
- Analyse des comportements
- la technique du "carottage"

#### 4 - le rapport d'audit

- Présentation des constats
- Rédaction des écarts
- Les points forts, les points sensibles

#### 5 - la présentation des conclusions et des propositions

#### 6 - le suivi de la mise en oeuvre et de l'efficacité des actions.

### ■ Pratique de l'entretien

- L'alternance entre un entretien directif et exploratoire
- Les techniques de l'entretien
  - stratégie de questionnement
  - l'écoute active
  - la reformulation
  - les différents types de questions
- La dynamique du comportement
  - analyse de son propre comportement et attitude
  - attitudes et conséquences sur le contenu de l'entretien
- La maîtrise de son entretien et les moments difficiles