

Stage pratique de 2 jour(s)

Réf : AQI

Participants

Auditeurs qualité, auditeurs interne, pilotes de processus, animateurs qualité.

Pré-requis

Connaissances de base des normes ISO 9000 et 9001.

Prix 2020 : 1460€ HT

Dates des sessions

CLASSE A DISTANCE

16 nov. 2020, 07 déc. 2020

PARIS

16 nov. 2020

Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence

Réaliser un audit qualité interne

Savoir définir les objectifs, le champ et les 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.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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

1) Concept de l'audit

2) Concevoir son programme d'audit qualité

3) Préparation de la visite d'audit (interview)

4) Réalisation de l'interview

5) Rédaction du rapport et du plan d'action

Travaux pratiques

Exercices en sous groupes à partir de situations d'audit et mise en œuvre de la méthode sur des cas réels d'entreprise, jeux de rôles.

1) 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.

2) 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.

3) 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.

4) 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.

5) 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.

est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.