

# L'AUDIT QUALITÉ INTERNE

## PROCESSUS, MÉTHODES ET TECHNIQUES D'AUDIT

### Contexte

L'audit qualité interne est un outil indispensable d'amélioration des systèmes de management. Il permet de fournir des évaluations factuelles du fonctionnement des entités et est garant de l'efficacité du système Qualité. C'est également un outil de communication et de décloisonnement des services. En externe, il permet d'évaluer la performance de vos partenaires et de créer avec eux une relation durable et efficace.

Pendant ces 4 jours de formation, découvrez et pratiquez la méthode de l'audit qualité, simple et rigoureuse, ainsi que l'ensemble des attitudes qui font "un bon auditeur" à l'écoute des audités et initiateur d'actions de progrès.

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les techniques d'audit et la méthode d'audit interne selon le référentiel ISO 19011 ;
- Comprendre les exigences d'un référentiel d'audit de management version 2015 ;
- Etre capable de réaliser un audit utile à son entité ;
- Faire contribuer les acteurs de l'organisme aux réflexions d'amélioration.

### Public visé

- Futurs auditeurs internes ;
- Chargés de missions ponctuelles d'audit système ou processus ;
- Audités devant se préparer à vivre un audit.

**Prérequis** : des connaissances de base en management de la qualité sont recommandées pour suivre cette formation avec profit.

## FORMATION

DURÉE :

**4 jours**

2 jours théoriques

2 jours de pratique

(24 heures de formation)

DATES :

du 19/02/2019

au 22/02/2019

(9h-12h et 14h-17h)

LIEU :

Agropolis

MONTPELLIER (34)

COÛTS :

900 €

850 € (adhérents)

INTERVENANTS :

Heidi DESPINOY

SUPAGRO

Nicolas DELELIGNE

QuaRES

Association loi 1901

[www.quares.fr](http://www.quares.fr)

Siret 49805817100014

APE 9994Z

N° d'organisme de

formation : 91340638034

Siège :

Association QuaRES

CIHEAM / IAMM

3191 route de Mende

34093 Montpellier cedex 5

Tél. 04 67 04 31 85

Fax 04 67 54 25 27

[contact@quares.fr](mailto:contact@quares.fr)

# PROGRAMME



## INTERVENANTS

Heidi DESPINOY, *Responsable qualité et formatrice - Auditrice ICA*

Nicolas DELELIGNE, *Consultant, formateur et auditeur qualité*

## PARTIE THÉORIQUE : 2 JOURNÉES

### Introduction et référentiels d'audit

- L'audit interne : définition, caractéristiques, objectifs ;
- Rappels des vocabulaires et principes de managements ;
- Articulation et exigences des différents référentiels de management version 2015 ;
- La place de l'audit dans une démarche qualité.

### Méthodologie d'audit

- **La planification et la préparation de l'audit**
  - Déterminer le but, le type et le domaine à auditer ;
  - Constituer l'équipe d'audit et préparer les audités ;
  - Construire le plan d'audit.
- **La réalisation de l'audit**
  - Animer la réunion d'ouverture ;
  - Conduire les entretiens ;
  - Connaître des techniques d'audit ;
  - Collecter des preuves.
- **La conclusion de l'audit**
  - Formaliser des écarts ;
  - Préparer et animer la réunion de clôture ;
  - Rédiger le rapport d'audit ;
  - Encourager la mise en œuvre des actions d'amélioration.
- **L'auditeur interne**
  - Comportement et communication lors de l'audit ;
  - Structurer une relation positive avec les audités ;
  - Maîtriser le questionnement dans les interviews ;
  - Obtenir des réponses concrètes ;
  - Prendre des notes.

Communiquer les premières conclusions lors de la réunion de clôture.

## **PARTIE PRATIQUE : 2 JOURNÉES**

### **Mise en situation réelle**

#### *Organisation générale des exercices d'audit interne*

- Les participants(es) sont répartis en groupe de 2 ou 3 auditeurs ;
- Chaque équipe d'audit va auditer en réel une partie d'un système de management ;
- Les audits se déroulent au sein d'une entité choisie après information préalable ;
- Le formateur conseille les équipes d'audit et observe les travaux réalisés afin d'en effectuer une restitution.

#### *Préparation des audits*

- Remise à chaque équipe des documents du système de management à auditer ;
- Préparation par chaque équipe d'un questionnaire et d'un plan d'audit.

#### *Réalisation des audits*

- Chaque équipe d'audit réalise l'audit au sein du (des) service (s) choisi (s) en condition réelle ;
- Chaque participant(e) sera à son tour auditeur et observateur.

#### *Rédaction des rapports d'audit et présentation des conclusions*

- Chaque équipe d'audit rédige son rapport d'audit selon les exigences de la procédure d'audit de l'entité auditée ;
- Chaque équipe d'audit présente aux autres participants(es) ses conclusions de l'audit réalisé.

#### *Restitution*

- Commentaires des observateurs ;
- Restitution du vécu des auditeurs ;
- Commentaires du formateur ;
- Mise en avant des points à améliorer pour chaque équipe d'audit.

### **Conclusion**

#### **Evaluation de la formation par le stagiaire**