



# 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 dans le but d'allier performance et Qualité de Vie au Travail. C'est également un outil de communication et de décloisonnement des services.

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 et acquérir la méthode et les techniques d'audit selon le référentiel ISO 19011 "Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management".;
- Évaluer la conformité et l'efficacité d'un processus, d'un service, d'une activité ou d'un système de management QSE (Qualité, Sécurité, Environnement);
- Être capable de réaliser un audit utile à son entité en présentiel et à distance;
- Faire contribuer les acteurs de l'organisme aux réflexions d'amélioration.

### Modalités pédagogiques

**Méthode** : mise en situation d'audit sur des processus existants.

**Support de formation** : le support utilisé par le formateur est remis aux participants à l'issue de la formation.

### Modalités techniques

- Le formateur dispose d'une présentation (support de formation), d'outils et de formulaires pour réaliser les audits.

### Public visé

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

**Prérequis** : Pour être capable d'effectuer les audits complets de systèmes de management, une connaissance des référentiels de système de management est requise.

## FORMATION

**DURÉE :**  
4 jours  
2 jours théoriques  
2 jours de pratique  
(24 heures de formation)

**DATES :**  
Du 19 au 22 mars  
2024  
(9h-12h et 14h-17h)  
**LIEU :**  
Montpellier  
Nombre de participants :  
Entre 4 et 10

**COÛTS :**  
950 €  
900 € (adhérents)  
**Institutions adhérentes :**



**SANCTION DE LA  
FORMATION :**  
Attestation de formation

**INTERVENANTE :**  
Heidi DESPINOY  
Institut AGRO  
Montpellier

**Association loi 1901**  
[www.quares.fr](http://www.quares.fr)

**Siret 49805817100014**  
**APE 9994Z**  
**N° d'organisme de  
formation : 91340638034**

**Referent pédagogique,  
administratif et handicap :**  
Nicolas Deleligne

**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



## INTERVENANTE

Heidi DESPINOY, *auditrice qualité certifiée ICA, formatrice et chargée d'amélioration à l'Institut Agro Montpellier.*

## 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 ;
- La place de l'audit dans une démarche qualité.
- Les différents types d'audit. Cas de l'audit à distance

### 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 (en présentiel et à distance)**
  - 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

#### Évaluation de la formation par le stagiaire

#### MODALITES DE SUIVI ET D'ÉVALUATION :

- Autoévaluation des acquis lors des exercices et mises en situation.
- Evaluation de l'acquisition des compétences en fin de formation
- Evaluation de la satisfaction en fin de formation.
- Feuille d'émargement par demi-journée.
- Attestation de formation

Pour toute situation de handicap ou difficulté de financement, une étude personnalisée sera réalisée.