



CONDUIRE UNE MISSION D'AUDIT QUALITÉ

// MANAGEMENT STRATÉGIQUE

DURÉE : 14H

Public concerné tous les personnels dirigeants, responsables, ou chefs de service d'une équipe et liés à la stratégie globale de l'entreprise

Durée 14 heures

Méthodes et moyens pédagogiques » cas pratiques
» vidéo-projecteur, ordinateurs, support stagiaire

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Préciser le rôle et la déontologie de l'auditeur qualité.
- Préparer et réaliser une mission d'audit qualité interne au sein de son organisation.
- Savoir présenter les résultats et positionner l'audit qualité dans la démarche d'amélioration continue de la structure.

CONTENU DE LA FORMATION

La préparation de l'audit qualité

- Les exigences de la norme et les principes d'amélioration continue.
- L'audit dans le système de management de la qualité.
- Les points clés du processus d'audit.
- Le rôle et la déontologie de l'auditeur, la relation auditeur – audité.
- La préparation de l'audit :
 - » les objectifs, les référentiels et le champ de l'audit,
 - » l'analyse documentaire préalable (politique qualité, tableau de bord qualité, tableau d'amélioration continue),
 - » l'élaboration du plan d'audit.

La réalisation de la mission d'audit qualité

- La réunion d'ouverture : installer une relation de confiance.
- La structure de l'entretien : développer une attitude d'écoute active.
- Les observations et la collecte des données.
- La détection des dysfonctionnements et la mise en évidences des écarts.

La rédaction du rapport d'audit et la clôture de la mission

- La synthèse et la formalisation des écarts.
- La préparation et l'animation de la réunion de clôture.
- Le rapport d'audit qualité.
- L'évaluation de la pertinence des actions correctives proposées par les audités.
- Le suivi de l'application du plan d'actions et la mesure des progrès.