



# ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

## Formation Réaliser un audit qualité interne

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

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

- | 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

### Public

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

### Prérequis

- | Connaissances de base des normes ISO 9000 et 9001.

### Programme de la formation

#### 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.

#### 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..

#### 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).

#### 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.

Référence	AQI
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 470 €HT
Repas	repas inclus

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

- du 8 au 9 juillet 2024
- du 10 au 11 octobre 2024

#### PARIS

- du 1er au 2 juillet 2024
- du 3 au 4 octobre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

- | La prise de note pendant l'interview.
- | Clôturer l'interview et communiquer les conclusions.

### **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.

## **Méthode pédagogique**

- | Exercices en sous groupes à partir de situations d'audit et mise en oeuvre de la méthode sur des cas réels d'entreprise, jeux de rôles.
- | Quiz en sous-groupes.
- | 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.
- | En sous-groupes, répartition des équipes et préparation d'un audit.
- | Réalisation des audits préparés précédemment suivant des scénarios préétablis. Restitution des jeux de rôles : analyse du déroulement et des comportements.

## **Méthode d'évaluation**

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## **Suivre cette formation à distance**

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

---

## **Accessibilité**

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.  
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.