

FORMATION

AUDIT QUALITÉ INTERNE

Objectifs

- Savoir préparer, organiser, mener et présenter les résultats d'un audit qualité interne dans le respect de la méthodologie d'audit (norme ISO 19011) et des normes et référentiels qualité en vigueur (les BPF, ISO 22716, ISO 13485...)
- Comprendre le déroulement d'un audit interne
- Comprendre et connaître les règles de comportement et de communication à respecter en audit
- Savoir construire son guide d'audit
- Savoir analyser des situations d'audit et rédiger un rapport d'audit factuel



Besoin de cette formation en intraentreprise ?

Contactez notre équipe pour en savoir plus.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Durée de session

2 jours

Mode d'animation

Inter ou Intra

Prérequis

Aucun prérequis nécessaire pour suivre cette formation

Modalité d'évaluation

Nous mettons automatiquement en place des modalités d'évaluation pour l'ensemble de nos formations, que celles-ci soient des formations de notre catalogue ou des formations que nous construisons et adaptons spécifiquement en fonction de vos besoins.

Moyen pédagogique

Pédagogie active :

- Travail en sous-groupes,
- Présentation sous format PowerPoint plus travail au paperboard,
- Exercices de construction d'un avis d'audit, planning et guide d'audit
- Exercices de communication,
- Mise en situation via un jeu de rôles, une étude de cas,
- Remise d'un document de synthèse et d'exercices .

Pour qui?

Encadrement et techniciens concernés par l'audit qualité.

Accessibilité

Merci de nous indiquer si un participant est en situation de handicap au moment de l'inscription.

Programme de formation

JOURNÉE 1

1 - GÉNÉRALITÉS SUR L'AUDIT QUALITÉ

- Définition
- Positionnement dans une démarche qualité
- Objectifs de l'audit qualité, les idées reçues et confusions à éviter.
- Premières exigences et éléments de méthodologie :
 - Les différents acteurs de l'audit
 - Les différents situations (interne, fournisseur, client...) et types d'audits (planifié et de suivi qualité, d'agrément, certification), les particularités de chacun
 - Les différents niveaux d'analyse (système, produit, process)

2 - LES DIFFÉRENTS ÉTAPES DE L'AUDIT QUALITÉ INTERNE

- Travail en sous-groupes sur l'expression de la démarche :
- Restitution par les sous-groupes
- Enrichissement par l'animateur
- Exercice de rédaction d'un avis d'audit (définition du FROC) dans différentes situations

3 - LA COMMUNICATION EN AUDIT QUALITÉ (PREMIÈRE PARTIE)

- Factuel / non factuel. Exercice
- Les attitudes à privilégier pour assurer l'objectivité de l'auditeur :
- Le Questionnement :
 - Les différents types de questions utiles
 - Savoir mener son entretien sans dévoiler ses cartes
- La Reformulation :
 - Les différents gains associés à la reformulation
 - Savoir valider les écarts en conservant la confiance de l'audité
- Relation auditeur / audité

4 - RÈGLES ET EXERCICES DE CONSTRUCTION D'UN GUIDE D'AUDIT

- Les différentes approches selon les sujets ou les activités audités :
 - Approche par analyse des exigences de la norme (BPF ou ISO)
 - Approche par expression d'un besoin opérationnels et des mots-clés
 - Approche par liste de questions (questionnaire issu de l'analyse des procédures),
 - Approche par l'identification des facteurs d'influences (analyse 5M).
- Les conditions d'emplois, avantages et inconvénients pour chacune d'elles.
- Présentation d'exemples spécifiques aux industries de santé.

JOURNÉE 2

5 - PRÉPARATION DE LA PHASE DE MISE EN SITUATION / DE SIMULATION

- Répartition des stagiaires en 2 équipes pour être auditeurs et audités
- A partir d'un cas issu de l'industrie de santé et de consignes d'animation, les stagiaires établissent :
 - Leur avis d'audit
 - Leur planning d'audit
 - Leur guide d'audit
- Cette phase de simulation permet de reproduire les étapes de l'audit qualité interne : préparation, audit, synthèse, réunion de clôture. Ainsi :
- Les stagiaires acquièrent une première expérience entre eux
- Ils sont plus à l'aise et assimilent mieux la méthode
- Les risques liés à une maladresse sont réduits lors de leur premier audit.

En intra-entreprise, des procédures clients peuvent être utilisées.

NOUS CONTACTER



+33 2 32 09 36 33



formation@intertek.com



intertek-france.com/intertek-academy



LIEUX DES FORMATIONS

Centre de formation
de Dardilly

Multi Parc du Jubin
Bâtiment A
27 chemin des Peupliers
69570 Dardilly

Centre de formation
de Paris la Défense

La Défense - Tour PB5
10^{ème} étage Aile Ouest
1, avenue du Général de Gaulle
92800 Puteaux

Programme de formation

6 - MISE EN OEUVRE DE LA SIMULATION

- Les 2 équipes constituées mettent en œuvre la simulation
- Des observateurs regardent la scène et analysent le respect des bonnes pratiques d'audit interne (comportement et méthodologie) selon la grille d'évaluation remise
- Cette simulation entre eux permet de reproduire les phases terrain de l'audit qualité : réunion d'ouverture, audit, synthèse entre auditeur, réunion de clôture

7 - MÉTHODOLOGIE D'AUDIT, COMPLÉMENT SUR LE TRAVAIL D'ÉQUIPE EN COURS D'ENTRETIEN

- La conduite de l'entretien
- L'étude des documents
- La prise de notes
- La gestion du temps
- La gestion des audités - exercice de la croix
- La mesure de l'efficacité et de l'application du système qualité

8 - RÈGLES DE RÉDACTION D'UN RAPPORT ET DE SUIVI D'UN AUDIT INTERNE

- Structure
- Formulation des écarts
- A partir d'un diaporama Powerpoint
- Plan d'actions
- Indicateur

NOUS CONTACTER



+33 2 32 09 36 33



formation@intertek.com



intertek-france.com/intertek-academy



LIEUX DES FORMATIONS

Centre de formation
de Dardilly

Multi Parc du Jubin
Bâtiment A
27 chemin des Peupliers
69570 Dardilly

Centre de formation
de Paris la Défense

La Défense - Tour PB5
10^{ème} étage Aile Ouest
1, avenue du Général de Gaulle
92800 Puteaux