

Durée :

2 jours jours (14 h.)

Les participants et leur pré-requis :

Toute personne devant réaliser des audits internes : qualité, QSE...

Notre intervenant :

Formatrice et auditrice en assurance qualité.

L'organisation :

Lieu : A déterminer Occitanie

Dates : à déterminer

Horaires : 08h30 17h00

Coût par participant :

**670 € HT
(804 € TTC)**

Renseignements et inscriptions :

Sabine ACCO

LES OBJECTIFS :

- Savoir mettre en oeuvre une méthodologie pour préparer et réaliser un audit interne selon la norme ISO 19011:2011,
- Définir le cadre d'analyse et délimiter le champ d'investigation,
- Connaître les règles de rédaction et de présentation du rapport d'audit.

NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:

Présenter les concepts, outils et méthodologie concrète permettant la réalisation d'au audit interne

Examiner des cas concrets issus d'exemples de la réalité du terrain ou de l'expérience des participants afin de capitaliser le contenu de la formation

Remise d'un support pédagogique individuel

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

LE CONTENU DE LA FORMATION :

- **Rappels des principes d'un système d'Assurance Qualité**

- **L'Audit Qualité**

But et objectifs d'un audit

Le cadre de l'audit : champ d'investigation, référentiel...

Méthodologie de l'audit

- la préparation
 - Le planning d'audit
 - Les supports, l'analyse documentaire
 - La qualification des auditeurs
 - L'élaboration et l'utilisation du questionnaire

l'observation

la réalisation

- Méthodes

- Analyse des comportements

la technique du "carottage"

le rapport d'audit

- Présentation des constats
- Rédaction des écarts
- Les points forts, les points sensibles

la présentation des conclusions et des propositions

le suivi de la mise en oeuvre et de l'efficacité des actions.

- **Pratique de l'entretien**

L'entretien : une situation spécifique de communication

L'alternance entre un entretien directif et exploratoire

Les techniques de l'entretien

- stratégie de questionnement
- l'écoute active
- la reformulation
- les différents types de questions

La dynamique du comportement

- analyse de son propre comportement et attitude
- attitudes et conséquences sur le contenu de l'entretien

La maîtrise de son entretien et les moments difficiles