



**GENIEFORMATION**  
FORMATIONS PROFESSIONNELLES

Génie Formation

<http://genieformation.com>

2, Lotissement Les Poiriers  
97122, Baie-Mahault,  
Convenance, Gaudeloupe

Durée : 3 jours (21 heures)

Prix : 2 750 € HT

## PRATIQUER L'AUDIT QUALITÉ SYSTÈME ET/OU PROCESSUS

### 1. Principes et enjeux de l'audit qualité

Rappel des principes du management et de l'assurance qualité  
Définition normalisée de l'audit  
Les enjeux : constats et progrès  
Les différents types d'audit : système et processus  
Les spécificités de l'audit processus  
Le programme d'audits internes, la procédure d'audit

### 2. Préparer la visite d'audit : cas pratique

Déterminer le but, le type et le domaine à auditer  
Constituer l'équipe d'auditeurs qualité  
Rassembler et étudier les documents de référence (norme ISO 9001 ou autre référentiel et les documents des audités : manuel qualité, fiches descriptives de processus, procédures...)  
Élaborer un questionnaire d'audit à partir de la norme ISO 9001 (ou autre référentiel) :  
check-list des points à vérifier  
Préparer son guide d'entretien (questions ouvertes)  
Lister les preuves à recueillir et observations à réaliser  
Construire son plan d'audit

### 3. Pratiquer la visite d'audit qualité (simulation)

Structurer une relation positive avec les audités :  
leur donner envie de collaborer ; être neutre , écouter sans interpréter ;  
savoir éviter les conflits et le triangle de Karpman  
Animer la réunion d'ouverture  
Maîtriser le questionnement, relancer, s'adapter aux audités  
favoriser les suggestions des audités  
faciliter les échanges par des questions ouvertes  
reformuler pour s'assurer de la compréhension  
Obtenir des réponses concrètes: recueillir et analyser des documents des audités,  
observer sur le terrain  
Prendre des notes au juste nécessaire  
Préparer la synthèse de l'audit, communiquer les premières conclusions lors de la  
réunion de clôture :  
constater les points forts, hiérarchiser et formuler les écarts constatés (non-  
conformités ou remarques)  
valider les conclusions avec les audités

### 4. Piloter l'après-visite d'audit : (simulation)

Rédiger le rapport d'audit en reprenant les conclusions de la réunion de clôture  
Engager les audités : convaincre, raisonner valeur ajoutée pour l'entreprise et le client ;  
obtenir un plan d'actions échéancé, raisonner curatif immédiat puis correctif à  
moyen terme  
Mesurer les progrès

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir la méthode et les outils pour réaliser efficacement des audits Qualité (système et processus), internes ou externes

Assimiler les attitudes comportementales qui favorisent la réussite de l'audit

Pratiquer la méthode d'audit au travers d'une étude de cas service ou industrie selon le profil du participant

## PUBLIC CONCERNÉ PAR LA FORMATION

Futur auditeur qualité interne, chargé de missions ponctuelles d'audit système ou processus de sociétés industrielles et de services  
Auditeur qualité externe, membre des équipes de qualification et homologation des fournisseurs  
Audités devant se préparer à vivre un audit



### Prérequis à la formation :

La connaissance des principes de la qualité et du référentiel utilisé (ISO 9001 ou autre), à partir duquel se fera l'audit, est conseillé. Vous pouvez en amont suivre la journée : « Les fondamentaux de la qualité et de l'ISO 9001 »