

## **I. Objectifs :**

- Maîtriser les étapes liées à la réalisation d'un audit qualité interne,
- Etre à l'aise lors de la réalisation d'audits internes.

## **II. Pré-requis :**

Connaître les exigences de son système de management de la qualité.

## **III. Public concerné :**

Toute personne de l'entreprise devant réaliser des audits internes.

## **IV. Moyens pédagogiques :**

- Personnalisation de la formation à la procédure audit interne
- Nombreux exercices pédagogiques
- Vidéo pédagogique présentant une simulation d'audit
- Simulation d'audits au sein de l'entreprise

## **V. Programme :**

- **ATELIER 1 : LA PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE DES AUDITS**  
Cet atelier permet :
  - de réaliser une revue documentaire efficace
  - d'optimiser le temps de préparation d'un audit
  - de réaliser un plan d'audit stratégique
  - d'assurer une relation efficace avec l'audité (et ceci dès la phase de préparation)
- **ATELIER 2 : LES PHASES DE QUESTIONNEMENT**  
Cet atelier permet :
  - de maîtriser la conduite d'un entretien d'audit
  - d'appliquer l'écoute active en situation d'audit
  - d'analyser ses pratiques
  - d'améliorer la gestion du temps d'audit
- **ATELIER 3 : LA PRISE DE NOTES ET LA SYNTHÈSE DES OBSERVATIONS**  
Cet atelier permet :
  - d'améliorer sa prise de notes en situation d'audit
  - de noter les propos des audités de façon objective et synthétique
  - d'utiliser des supports adaptés

- ATELIER 4 : CLÔTURER UN AUDIT  
Cet atelier permet :
  - de définir la terminologie du rapport d'audit (point fort, point sensible, ...)
  - de positionner des constats d'audit à partir de critères préétablis
  - d'améliorer l'évaluation de l'efficacité des processus audités
- ATELIER 5 : AUDIT SUR SITE (mise en pratique)  
Cet atelier permet :
  - de mettre en pratique les techniques d'audit
  - de rédiger un rapport d'audit
  - de présenter les conclusions aux audités

## **VI. Durée totale estimée :**

14 heures

## **VII. Formateur :**

Formation réalisée par un consultant expert possédant une longue expérience des référentiels de système de management de la qualité, certifié IRCA et AATT.

## **VIII. Evaluation :**

L'évaluation des acquis est réalisée par le biais d'un Questionnaire à Choix Multiples (QCM) et au travers des mises en situation sur sites.

## I. Objectifs :

- Animer et/ou Participer à groupe de résolution de problèmes
- Connaître et savoir utiliser les principaux outils

## II. Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

## III. Public concerné :

Toute personne de l'entreprise pouvant être impliquée dans les groupes de résolutions de problèmes.

## IV. Moyens pédagogiques :

- Diapositives commentées,
- Brainstorming,
- Supports de formation mis à disposition des stagiaires (sous forme de fichier PDF ou de livret).
- Mise en situation avec études de cas concrets.

## V. Programme :

- Etape 1 : Théorie (1/2 journée)
  - Qualités nécessaires à la résolution de problèmes
    - L'animateur
    - Les participants
  - Constituer un groupe de résolution de problèmes
    - Quand ?
    - Pourquoi ?
    - Qui ?
  - Décrire le problème
    - QQOQCPC
    - Pareto
  - Recherche des causes racines
    - Notions d'occurrence et de non détection
    - 6M / Ishikawa
    - 5 Pourquoi ?
    - Brainstorming
- Etape 2 : Exercices pratiques et évaluation (1/2 journée)
  - Etudes de cas
  - Evaluation

## **VI. Durée totale estimée :**

7 heures

## **VII. Formateur :**

Formation réalisée par un consultant expert possédant une vingtaine d'années d'expérience dans les domaines de l'ASD (Aéronautique, Spatial, Défense), des dispositifs médicaux et du ferroviaire.

## **VIII. Evaluation :**

L'évaluation des acquis est réalisée par le biais d'un Questionnaire à Choix Multiples (QCM).