



## SEMINAIRE Q2

### LES AUDITS QUALITE INTERNES

#### REALISER DES AUDITS QUALITE A FORTE VALEUR AJOUTEE, EFFICACES ET BIEN ACCEPTES

#### Résumé

*Les audits qualité internes requis par les normes ont fréquemment du mal à être mis en œuvre : manque de coopération de la part des autres Services, désintérêt de la Direction, difficulté pour faire adopter les améliorations proposées...; sont des obstacles fréquemment rencontrés.*

*Ce Séminaire montre comment surmonter ces difficultés. Il montre comment mettre en œuvre des audits à forte valeur ajoutée, axés à la fois sur la vérification de la conformité et du bon fonctionnement de l'entreprise, avec la proposition des améliorations utiles. On aboutit ainsi à des audits efficaces et bien acceptés, tout en étant conformes à la norme ISO 9001 :2008 et aux autres normes de management.*

*Très différents des audits formels habituels, ces audits sont aussi appréciés par les auditeurs des organismes certificateurs car ils contribuent réellement à améliorer la qualité et l'efficacité dans l'entreprise.*

*Plusieurs types d'audits sont développés :*

- *audits de conformité à une norme ou à un règlement*
- *audits croisés entre services*
- *audits de contrôle sur des activités manquant de rigueur*
- *audits d'améliorations sur les activités fonctionnant mal*
- *audits techniques*
- *audits de produits, de Services, de processus ou d'activités*
- *audits de surveillance générale...*

*A l'issue de la formation, le participant dispose ainsi d'une palette de plusieurs méthodologies d'audits lui permettant de choisir ensuite le bon type d'audit face à chaque situation.*

*En outre, la formation-action permet de réaliser directement des audits « opérationnels » qui compteront dans le programme d'audit exigé pour la certification.*

*Nos méthodes d'audit sont présentées plus en détail sur le site Internet : <http://www.doucetconseil.fr> dans la rubrique « méthodes ».*

*Ce Séminaire s'adresse aux Directeurs, Responsables et auditeurs qualité ainsi qu'aux Directions générales.*

*Il est complémentaire du séminaire Q1 sur la démarche qualité.*

#### Programme

#### 1. **La place et le rôle des audits au sein la démarche qualité:**

Les objectifs et les modes d'actions recommandés pour la démarche qualité, afin que celle-ci soit efficace et bien acceptée  
Rappel des différentes méthodes conseillées pour la mise en œuvre des normes.

Rôle des audits qualité.

Exigences des normes concernant les audits et orientations les meilleures pour la mise en œuvre de ces exigences, erreurs à éviter.

#### 2. **La méthodologie détaillée d'audit qualité interne:**

- les objectifs
- les différents types d'audits
- le déroulement-type, adaptations en fonction de chaque cas
- le programme général d'audit, les différentes méthodes
- la préparation : analyse des besoins, des problèmes rencontrés, des procédures et méthodes applicables, des exigences de la norme... ; mise

au point de la check-list d'audit récapitulant les points à examiner plus particulièrement (tout ceci selon besoin)

- le déroulement : l'ordre de travail, la méthode d'interview...
- les résultats, le rapport, les décisions, le suivi

#### 3. **Exercices et mises en situation :**

- Choix de domaines et préparation de la check-list d'audit.
- Exercices de mise en situation d'audit : jeu de rôles
- Réalisation d'audits « opérationnels » corrigés ensuite.

#### 4. **Conclusions**

Table ronde et débat sur un ou des sujets choisis par les stagiaires  
Réponses aux questions

## Évaluation du séminaire

**Durée** : la durée peut être modulée en fonction des besoins, exemples :

- Présentation résumée de haut niveau à un groupe de direction : une demi-journée ou moins
- Session-type : 3 jours
- Formation-action : 3 jours plus des audits en commun ou bien une ou deux journées quelques semaines plus tard après les premiers audits afin de compléter la formation sur les points non encore bien assimilés et répondre aux questions des stagiaires
- Séminaire étalé en plusieurs journées séparées par 1 ou 2 semaines et permettant aux participants de mettre en œuvre.

**Animateur** : Christian DOUCET, Directeur de DOUCET Conseil; Auteur de nombreux articles et conférences sur le sujet.

**Pédagogie** : La formation est basée sur des exposés illustrés par des exemples pris dans les domaines d'activité des participants, avec des exercices et études de cas, et éventuellement des vidéos.

La formation est adaptée aux problèmes et aux questions des participants. En entreprise, elle est précédée d'une prise de connaissance de l'existant et de la problématique de l'organisme.

**Lieu** : en entreprise ou séminaire résidentiel organisé par DOUCET Conseil en grand hôtel dans la région parisienne.

**Participants** : cette formation est donnée uniquement en intra-entreprise, ce qui lui permet d'être directement applicable.

L'optimum est de 12 participants. Le mieux est de former de façon homogène tous les auditeurs, qui seront de préférence les personnes à fort potentiel de l'entreprise, avec une participation de la Direction à la première journée.

**Compatibilité** : Ce séminaire est compatible avec les séminaires Q00 (amélioration permanente) et Q01 (normes et certification).