

## **VERS L'AUDIT D'EFFICACITE**

### **OBJECTIFS**

**Ne plus subir l'audit qualité, mais en faire un moment privilégié pour améliorer le fonctionnement de l'organisation et développer les aptitudes à communiquer.**

**A l'issue de notre intervention, les participants sauront :**

- situer l'audit qualité dans un système de management de la qualité, conforme aux exigences d'ISO 9001 et aux orientations de l'organisation,
- assurer la préparation, le déroulement et le suivi d'un audit qualité interne.

### **CONTENU DE L'INTERVENTION**

#### **Deux axes complémentaires**

- des **apports et des échanges** sur la notion d'audit de processus et d'audit d'efficacité, pour renforcer les savoirs et savoir faire. Nous nous appuyons sur les expériences des participants et sur le système qualité en place.
- des simulations de **situations de communication**, en général et spécifiques à l'audit, pour développer les savoirs être.

#### **Thèmes développés (sur 1 à 3 jours, suivant vos attentes et objectifs)**

- Rappels sur les principes du Management de la Qualité et les exigences d'ISO 9001.
- La place de l'audit dans un système qualité.
- La préparation et déroulement d'un audit interne :
  - la planification des audits,
  - la préparation de l'audit,
  - le déroulement de l'audit (réunion d'ouverture / entretiens / réunion de clôture),
  - le rapport d'audit.
- Les actions correctives suite à l'audit : responsabilités pour la réalisation, le suivi et la vérification de l'efficacité.
- Les phénomènes de communication dans les situations d'audit :
  - sensibilisation,
  - mise en situation.