

## ● Votre Besoin (ou votre problématique).

- Vérifier la performance de votre système de management.
- Disposer d’auditeurs internes performants.
- Répondre aux exigences de la norme ISO 9001.
- Disposer d’éléments factuels pour vos décisions.

## ● Ariane et vous.

Notre priorité est l’écoute de vos besoins et l’adaptation de nos programmes à votre problématique particulière.

C’est pourquoi nous avons choisi de vous proposer un programme type de formation qui peut être évolutif et modifié ensemble, afin que chacun bénéficie d’une réponse individualisée et personnalisée.

## ● Profil stagiaire(s) et prérequis.

**Profil :** Formation destinée aux acteurs du SMQ.

**Pré requis :** Connaissance du référentiel à auditer.

Un questionnaire d’évaluation et/ou un entretien préalable est nécessaire pour identifier les prérequis du stagiaire et définir ses besoins.

## ● Référence – contact.

**Référence :** SMQ01.

**Contact :** [contact@ariane-sarl.fr](mailto:contact@ariane-sarl.fr)

## ● Prix – durée – sessions.

**Intra :** 3300 € HT pour 3 jours. Groupes de 10 à 12 stagiaires. Les frais de déplacements seront facturés au réel (avec justificatifs) dans la limite maximale de 130 € HT / jour et 0.40 € du Km.

**Inter :** 600 € HT / jour avec repas offert.

Sessions de trois jours soit 21 heures de formation.

Nous contacter pour connaître les prochaines dates des sessions de formation.

## ● Les + d’Ariane.

- Des formations actives basées sur des cas concrets.
- Des jeux de rôles avec appui de la vidéo.
- Exercices sur des cas concrets de votre entreprise.
- Tutorat du stagiaire pour son premier audit.

## ● Notre référent.

Patrick BONENFANT, Ingénieur Qualité en exercice depuis 2002. Persuadé que la qualité ne s’impose pas par la force, il a développé des outils d’appropriation à la portée de tous et répondant aux exigences normatives.

## ● Formation (approche ou programme).

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :** A l’issue de la formation vous disposerez d’une méthode d’audit efficace et d’outils de communication qui vous permettront de gagner en performance.

### **PROGRAMME :**

#### ◆ **Situer l’audit dans l’organisation :**

- Concept et définition.
- Place de l’auditeur dans le système.

#### ◆ **Planifier l’audit :**

- Planning d’audit.
- Choix de l’équipe d’audit.
- Mandat de l’équipe d’audit.

#### ◆ **Préparer l’audit :**

- Rassembler et analyser les documents du référentiel à auditer.
- Préparer le questionnaire d’audit.
- Réaliser le guide d’entretien.
- Etablir la feuille de prise de rendez-vous.

#### ◆ **Adopter la bonne communication :**

- Posture de l’auditeur.
- Posture de l’audité.
- Communication verbale et non verbale.
- Eviter les conflits.

#### ◆ **Conduire l’audit sur le terrain :**

- Réunion d’ouverture.
- Initier le dialogue avec l’audité.
- Respecter le guide d’entretien.
- Prise de note pendant les entretiens.
- Recherche de preuve.
- Validation des observations avec l’audité.

#### ◆ **Conclure, restituer et suivre l’audit :**

- Classer les observations (NC Maj., NC Min...).
- Réunion de clôture et conclusions.
- Rédaction et diffusion du rapport d’audit.
- Plan d’actions pour traiter les écarts.
- Evaluation et/ou autoévaluation de l’auditeur.

#### ◆ **Etude de cas concrets :**

- Préparation et conduite de l’audit.
- Restitution.

### **Validation des acquis :**

Une évaluation des acquis sous forme d’une **fiche individuelle de suivi et d’évaluation** sera remise en fin de formation en reprenant tous les points abordés et validés en cours de formation.