

**« Les nouvelles pratiques de l'audit interne de management :
L'approche bienveillante et PDCA »**

Yvon Mougine, consultant-formateur YMCA

Objectifs pédagogiques :

Ces deux journées proposent les nouvelles pratiques d'audit interne comme outil de management et d'amélioration. Elles intègrent des nouveaux concepts d'efficacité et de relations humaines. Elles permettent aux auditeurs d'aborder l'audit de manière bienveillante afin d'instaurer la confiance entre auditeurs et audités. Elles proposent des modes de fonctionnement positifs dans les relations auditeurs/audités, dans les pratiques d'audit, dans la rédaction des rapports, etc. Ces pratiques bienveillantes apportent une plus grande efficacité dans les résultats des audits et donnent une image positive des auditeurs. Ces deux journées proposent également l'approche PDCA qui donne aux conclusions d'audits une plus grande richesse et un intérêt plus important pour les commanditaires. Les nouveaux auditeurs internes sont capables de mettre en évidence les dysfonctionnements essentiels des processus qu'ils auditent.

Les ateliers et jeux de rôles permettent de mettre en pratique tous les acquis depuis le début de la formation.

Durée : formation action de 2 jours.

Nombre de participants : formation ouverte pour un groupe jusqu'à 20 participants maximum pour garantir l'efficacité pédagogique.

Animateur et concepteur pédagogique : Yvon Mougine (société YMCA), adhérent du MFQ Franche-Comté

- Consultant, auditeur ICA, responsable d'audit qualifié à AFNOR Certification.
- Expert des pratiques d'audit de la version 2015.
- Formé à l'évaluation EFQM.
- A formé plus de mille cinq cents auditeurs à ces nouvelles pratiques.
- A accompagné personnellement plus de soixante entreprises ou organismes à la certification ISO.
- A réalisé plus de deux cents missions de réorganisations et d'accompagnements à des projets d'entreprises.
- Auteur d'une douzaine d'ouvrages dont : « Processus, les outils de la performance » 2003, « Manager durablement dans l'efficacité. Le pilotage des organisations en mouvement » 2004, « La qualité c'est facile, j'en fais tous les jours » 2005, « La performance soyez tranquille, je la surveille de près. Les indicateurs synthétiques d'efficacité et d'efficience » 2007, « Vive l'entreprise, vive nous » 2009, « Les services à la personne. Amour et management. Le secret

Mouvement Français Qualité Rhône-Alpes - MFQRA

Siège Social : MFQRA/CCI Nord-Isère – 5 rue Condorcet – 38090 Villefontaine - Adresse postale : 2 place Saint Pierre – 38200 Vienne
Siret 442 572 376 000 14 - APE 9499Z

Organisme déclaré et enregistré auprès du Préfet de la Région Rhône-Alpes sous le n° **82380619938**.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

de la qualité. » 2011, « Réinventer l'approche processus des organisations » 2011, « La qualité 2015, c'est facile. Comprendre les exigences de la norme EN ISO 9001 :2015 » 2015.

Quatre d'entre eux ont été primés au prix du livre Qualité et Performance.

- Coordinateur du : « KIT de survie QHSE » publié sur le site WEB d'AFNOR depuis 2006.
- Auteur du « Serious game » l'audit interne pour AFNOR Compétences.
- Auteur du jeu pédagogique « Via Riscomanie » pour la société CIPE

Préalables requis pour suivre la formation

- Etre membre adhérent du MFQ RA à jour de sa cotisation et/ou ressortissant de la CCI Nord-Isère.

Programme

1- Historique du management de la qualité et des audits (60 mn).

- La théorie X et Y de Mac Grégor.
- L'évolution des concepts et des pratiques d'audits.
- Les audits croisés.

2- Les principes des audits internes d'efficacité (60 mn).

- L'audit interne, un outil du management et de l'amélioration permanente.
- Installer une relation de confiance entre auditeurs et audités.
- Pour une pratique d'audit « gagnant/gagnant ».
- L'indépendance de l'auditeur et son statut de candide.
- Les particularités des audits internes croisés.
- Savoir auditer au-delà des référentiels d'audit.

3- La bienveillance dans les audits (120 mn).

- Les méthodes de questionnement (outils et astuces).
- L'attitude de l'auditeur.
- La formulation des écarts (le factuel, le recueil de preuves).
- La prise de conscience et l'acceptation des écarts.
- La rédaction positive du rapport.

4- L'approche PDCA (120 mn).

- Le principe du PDCA. Le concept de la performance.
- Le principe du PDCA appliqué aux pratiques d'audits internes.
- L'étape du DO (Compréhension de la situation).
- L'étape du PLAN (La recherche de métras modèles externes).
- L'étape du CHECK (La recherche d'une évaluation des écarts).
- L'étape du ACT (La recherche de l'adaptation permanente au milieu).
- Les pistes de progrès.

5- Jeu de rôle (60 mn).

- L'audit de l'entreprise Kivantou

6- Connaissance de la nouvelle version de la norme ISO 9001 :2015 et technique d'audits à mettre en œuvre (240 mn).

Mouvement Français Qualité Rhône-Alpes - MFQRA

Siège Social : MFQRA/CCI Nord-Isère –5 rue Condorcet – 38090 Villefontaine - Adresse postale : 2 place Saint Pierre – 38200 Vienne
Siret 442 572 376 000 14 - APE 9499Z

Organisme déclaré et enregistré auprès du Préfet de la Région Rhône-Alpes sous le n° **82380619938**.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

- L'obligation de démonstration des organismes
- L'intégration de la qualité dans la stratégie des organismes
- L'intégration de la qualité dans les métiers des organismes
- La compréhension du contexte et des enjeux internes et externes
- L'écoute des parties intéressées pertinentes
- Le cycle PDCA
- Le renforcement de l'approche processus
- L'approche par les risques et opportunités
- L'amélioration des produits et des services
- Autres exigences sur demandes des participants
- L'audit de comportements et d'attitudes
- Les audits de processus
- Les audits de direction
- Les audits QVT

7- La chronologie des audits et les éléments essentiels (180 mn).

- La programmation. La durée des audits et le découpage en processus.
- La préparation. La connaissance des modèles et des critères d'audits. Le plan d'audit.
- La réalisation. Les entretiens, la prise de notes, la confidentialité, les écarts et les pistes d'amélioration.
- La conclusion. Préparation de la réunion de clôture, élaboration du rapport d'audit, animation de la réunion de clôture.
- L'après audit. Le plan d'actions d'amélioration, le suivi des améliorations, l'évaluation de leur efficacité.

8- Jeux de rôles (60 mn)

- Des jeux de rôles permettront aux participants de prendre conscience de la nécessité de pratiquer des questions ouvertes et d'utiliser les nombreux outils et les astuces qui leur auront été apportés. Ils appliqueront aux cours de ces exercices les acquis théoriques de la formation.

9- Conclusions/Débats (30 mn).

- Bilan des deux journées et tour de table.

Méthode et moyens pédagogiques :

- Formation-action avec atelier sur un cas pédagogique ou la situation d'une entreprise d'un apprenant.

Dans ce dernier cas, l'apprenant doit venir avec suffisamment d'éléments de contexte concernant son entreprise et s'assurer auprès de sa direction de la non-confidentialité des données.

- Elaboration d'un plan d'action personnel pour chaque stagiaire

- Un support de formation dématérialisé (format pdf) est remis au stagiaire

Mouvement Français Qualité Rhône-Alpes - MFQRA

Siège Social : MFQRA/CCI Nord-Isère –5 rue Condorcet – 38090 Villefontaine - Adresse postale : 2 place Saint Pierre – 38200 Vienne
Siret 442 572 376 000 14 - APE 9499Z

Organisme déclaré et enregistré auprès du Préfet de la Région Rhône-Alpes sous le n° **82380619938**.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Suivi de l'exécution de l'action et appréciation des résultats et de la satisfaction des stagiaires

Les feuilles de présence signées des stagiaires et du ou des formateurs, par demi-journée de formation, sont des pièces justificatives de la réalité de l'action.

L'appréciation des résultats se fera à travers la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation qui permettra de déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constituait l'objectif initial de l'action et d'évaluer la satisfaction vis-à-vis de l'action de formation. Dans ce cas, La procédure d'évaluation comportera une évaluation sur le cas pratique et un QCM.

Sanction de la formation

En application de l'article L.6353-1 du code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation.

Mouvement Français Qualité Rhône-Alpes - MFQRA

Siège Social : MFQRA/CCI Nord-Isère –5 rue Condorcet – 38090 Villefontaine - Adresse postale : 2 place Saint Pierre – 38200 Vienne
Siret 442 572 376 000 14 - APE 9499Z

Organisme déclaré et enregistré auprès du Préfet de la Région Rhône-Alpes sous le n° **82380619938**.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État