

« Les pratiques efficaces de l'audit de management » L'approche PDCA et le référentiel d'audit QSEP

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 aux 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 : 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 Mougin, d'Yvon Mougin Conseil et Accompagnement et adhérent du MFQ Franche-Comté

- Consultant, auditeur ICA, responsable d'audit qualifié à l'AFAQ.
- Formé à l'évaluation EFQM. Membre d'AFAQ Management.
- Membre du jury de l'ICA (Institut de Certification des Auditeurs).
- A accompagné personnellement plus de quarante entreprises à la certification ISO.
- A réalisé plus de deux cents missions de réorganisations et d'accompagnements à des projets d'entreprises.
- Auteur de l'ouvrage : « La cartographie des processus. Maîtriser les interfaces. » paru aux éditions d'organisation en janvier 2002.
- Coauteur (avec Geneviève KREBS) de l'ouvrage « Les nouvelles pratiques de l'audit qualité internes » paru aux éditions AFNOR en février 2003 et lauréat du prix du livre « Qualité et Performance » 2003.
- Auteur de l'ouvrage « Processus, les outils de la performance » paru aux Editions d'Organisation en novembre 2003.
- Auteur de l'ouvrage : « Manager durablement dans l'efficacité. Le pilotage des organisations en mouvement » paru chez AFNOR en octobre 2004 et lauréat du prix du livre « Qualité et Performance » 2005.
- Auteur de l'ouvrage : « La qualité c'est facile, j'en fais tous les jours » paru en avril 2005 chez AFNOR.
- Auteur de l'ouvrage : « Quel avenir pour les responsables qualité ? » publié chez AFNOR en juillet 2005 et lauréat du prix du livre Qualité et Performance 2007.
- Auteur et coordinateur de l'ouvrage à publication bimestrielle : « KIT Prêt à l'emploi » publié par AFNOR à partir de septembre 2006.

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

- Auteur de l'ouvrage : « La performance, soyez tranquille je la surveille de près » publié aux Editions AFNOR en novembre 2007 et lauréat du prix du livre Qualité et Performance 2008.
- Auteur de l'ouvrage : « Les nouvelles pratiques d'audit de management QSEP » publié chez AFNOR Editions en avril 2008, réédité avec mise à jour en 2013.
- Auteur de l'ouvrage : « Vive l'entreprise, vive nous » publié chez AFNOR Edition en juillet 2009.
- Coauteur de l'ouvrage : « Evaluer la performance de la fonction qualité » publié par les Editions d'Organisation en janvier 2010.
- Coauteur de l'ouvrage : « Les services à la personne. Amour et management. Le secret de la qualité » publié par AFNOR Editions en 2011
- Auteur de l'ouvrage : « Réinventer les processus » publié aux éditions LEXITIS en 2011.
- Auteur de l'ouvrage : « La qualité 2015, c'est facile - Comprendre les évolutions de la norme EN ISO 9001 » publié aux éditions AFNOR en octobre 2015.

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 candidat.
 - 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 méthode d'animation de la réunion de clôture.
 - 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- Le référentiel QSEP (60 mn).
 - Les difficultés à intégrer plusieurs référentiels différents (qualité, environnement, santé et sécurité, etc.).
 - Le principe et la construction d'un référentiel unique QSEP.

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

- Le guide d'audit QSEP.
- Le choix des objectifs et des périmètres d'audit.
- La préparation d'un audit adapté.
- Les outils d'aide à la préparation.
- Le rapport d'audit simplifié.
- Des exemples d'audits.

7- La maîtrise des risques qualité et la V2015 de l'ISO 9001 (60 mn).

- L'évaluation des risques et leur maîtrise, une approche possible.

8- La chronologie des audits et les éléments essentiels (190 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.

9- Jeux de rôles (120 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.

10- 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

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