

# Auditer les processus qualité et les risques

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : AQP - Prix 2024 : 1 760CHF HT

Ce stage pratique permet d'acquérir une méthode pour réaliser des audits de processus efficaces et performants à tous les niveaux de l'entreprise. L'objectif est de perfectionner sa pratique de questionnement, maîtriser son objectivité et développer une approche plus globale et pédagogique de l'audit.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre les principes du management de la qualité

Préparer l'audit de processus de manière globale et didactique

Réaliser un audit des processus de son entreprise

Identifier et coter les risques des processus

## TRAVAUX PRATIQUES

Exercices en sous-groupes à partir de situations d'audit et mise en œuvre de la méthode à partir de réalité d'entreprise.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 09/2021

### 1) Finalité des huit principes de management de la qualité

- Se rappeler les principes d'un système de management de la qualité.
- Appréhender la finalité des chapitres de l'ISO 9001.
- Intégrer l'audit qualité dans l'amélioration continue.
- Déployer l'approche PDCA (roue de DEMING).
- Revenir sur la finalité et l'orientation de la norme ISO 19011.

### 2) Intérêt et compréhension de l'approche processus

- Identifier les enjeux du management par les processus.
- Analyser la cartographie des processus.
- Introduire une vision systémique.
- Comprendre la planification mise en œuvre.
- Analyser le niveau de maîtrise des activités de processus.
- Identifier le niveau de maturité des processus.
- Définir l'implication des acteurs et les interactions des processus.
- Comprendre le système de mesure et analyser la performance.

*Travaux pratiques : En sous-groupes, mise en pratique de l'audit processus, préparation, interviews à partir de jeux de rôles, restitution, analyse des comportements.*

### 3) Notion et classification de risques (démarche AMDEC Processus)

- Appréhender le concept d'analyse des modes de défaillances.
- Analyser leurs effets et la criticité (AMDEC) processus.
- Déterminer la typologie des risques de processus.
- Identifier les modes de défaillance et les causes.
- Appliquer les règles des trois "C" : constat, conséquences, causes.
- Définir la méthodologie de classification des risques processus.

## PARTICIPANTS

Responsable qualité, pilote de processus, auditeur interne, auditeur qualité.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Associer l'analyse des risques processus à l'audit qualité.

*Travaux pratiques : Identification et cotation des risques sur un processus type. Restitution.*

#### 4) Réussir ses interviews d'audit

- Planifier et organiser les audits processus de l'entreprise.

- Choisir les auditeurs, déterminer leurs aptitudes et leurs profils.

- Préparer l'interview d'audit et sa trame.

- Définir son fil conducteur.

- Travailler sa communication pour faciliter l'échange : écoute, reformulation, relance, recentrage.

- Installer une relation constructive avec l'audité.

*Travaux pratiques : Simulation d'audits processus et restitution des jeux de rôles : analyse du déroulement et des comportements.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 17 avr., 10 juil., 07 oct.