



PRATIQUER L'AUDIT QUALITÉ INTERNE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

Comment s'appuyer sur des audits internes pour optimiser et améliorer sa démarche de qualité de service ?
Comment planifier, structurer et réaliser ses audits ? Quelles méthodes, quelles techniques, quels outils adopter, en fonction de l'organisation interne, de la taille et de la culture de son organisme ?
Quelle posture adopter en tant qu'auditeur interne ? Quels sont les écueils à éviter ?

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- S'approprier les concepts fondamentaux de l'audit qualité
- Se familiariser avec différents outils et techniques d'audits qualité
- Appréhender les spécificités liées à la fonction d'auditeur interne
- S'exercer à la pratique de l'audit

Public

- Collaborateurs ayant une fonction d'auditeur interne

Pré-requis

Aucun

PROGRAMME

- ▶ **L'audit Qualité : objectifs, principes et concepts-clés**
 - L'audit qualité, pour quoi faire ?
 - Les principes fondamentaux de l'audit Qualité (norme 19011)
 - Définitions clés
 - L'audit interne dans le pilotage de la démarche qualité
 - La fonction d'auditeur qualité interne

- ▶ **La planification**
 - Définir un programme d'audits
 - Articuler le programme d'audits avec le cycle de la démarche Qualité
 - Cas pratique

- ▶ **La préparation de l'audit**
 - La revue documentaire
 - Identifier les interlocuteurs à rencontrer
 - Élaborer un plan d'audit
 - Élaborer les guides d'entretien, les supports d'audit

- ▶ **Le déroulé de l'audit**
 - La réunion d'ouverture
 - Mener les entretiens
 - Réaliser des mails/ appels/ visites mystères
 - Établir les constats

- ▶ **Réunion de clôture : moment-clé**
 - Qui convier ?
 - La restitution des constats : adopter la bonne posture
 - Faire valider les conclusions
 - Mise en situation

- ▶ **Rédiger un rapport d'audit**
 - Plan détaillé type
 - La formulation
 - Cas pratique

- ▶ **Rédiger un rapport d'audit**
 - Articulation des rôles entre auditeur et pilote/responsable qualité
 - Formaliser un plan d'amélioration
 - Suivre la mise en œuvre
 - Cas pratique

Le + de la formation

Formation animée par une auditrice ICA, réalisant des audits ISO 9001, Qualibail et Habitat Senior Services auprès de bailleurs sociaux.

Durée

2 jours

Lieu

Paris

Modalités pédagogiques

- Présentations
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Retours d'expérience du secteur

Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Tarif

1 000 € net de taxes par participant
Déjeuner compris.

Contact

bouley@delcoop.fr

