



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

Prérequis

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

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

1 200 € net de taxes par participant
Déjeuner compris.

Contact

bouley@delcoop.fr

