



# 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 les différents outils et techniques de l'audit qualité
- Appréhender les spécificités liées à la fonction d'auditeur interne
- S'exercer à la pratique de l'audit

### Le + de la formation

Formation animée par un consultant senior et auditeur qualité. La formation est axée autour de cas concrets en lien avec le secteur de l'habitat social. Les participants auront la possibilité de contacter leur formateur dans les 2 mois suivant la formation pour toute question.

### Public

- Collaborateurs ayant une fonction d'auditeur interne



### Prérequis

Aucun



### Modalités pédagogiques

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



## 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

### La réunion de clôture : un 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
- 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



### Dates

08/10/2024  
et 09/10/2024

### Tarif

1 200 € net de taxes par participant  
Déjeuner compris.



### Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



### Contact

bouley@delcoop.fr

