



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

- Définitions clés et principes fondamentaux de l'audit Qualité (norme 19011)
- L'audit interne dans le pilotage de la démarche qualité
- La fonction d'auditeur interne qualité

⦿ La planification

- Définir un programme d'audit
- Articuler le programme d'audit avec le cycle de la démarche qualité
- Cas pratique

⦿ La préparation de l'audit

- La revue documentaire
- Identifier les interlocuteurs à rencontrer
- Elaborer un plan d'audit
- Elaborer les guides d'entretien et les supports d'audit

⦿ Le déroulé de l'audit

- La réunion d'ouverture
- Mener les entretiens
- Réaliser des mails/appels/visites mystère
- Etablir 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/reponsable qualité
- Formaliser un plan d'amélioration
- Suivre la mise en oeuvre
- Cas pratique

Durée

2 jours



Dates

13-14 janvier 2026

Lieu

Paris



Tarif

1 300 € net de taxes/participant.
Déjeuner compris.



Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr
Référente handicap :
Nadège Renier • renier@delcoop.fr

