

# Réaliser un audit qualité externe

## Comment développer la collaboration client-fournisseur ?

Cours Pratique de 2 jours - 14h  
Réf : AQF - Prix 2024 : 1 370€ HT

Le but de l'audit externe n'est pas d'évaluer la conformité mais de favoriser la compréhension mutuelle et les actions d'amélioration continue au bénéfice de l'ensemble des parties. Cette formation permet de se familiariser aux référentiels d'audit externe et appréhender les savoir-faire et savoir-être nécessaires.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

Identifier le contexte, les enjeux et les objectifs de l'audit externe pour l'ensemble des parties

Maîtriser les référentiels d'audit et leur structure pour mieux les exploiter

Planifier un programme d'audit externe adapté à l'ensemble des enjeux

Réaliser l'audit sous forme de dialogue constructif pour développer le partenariat

Rédiger le rapport d'audit et suivre le plan d'action

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

### MISE EN SITUATION

Atelier fil rouge : mise en pratique d'un audit externe (plus de 50% du temps de la formation). Jeux de rôles. Partage d'expériences et de pratiques.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2020

### 1) Auditer pour maîtriser les processus et l'amélioration continue

- Distinguer benchmark et audit.
- Connaître l'évolution des pratiques de la qualité.
- Comprendre l'audit comme un outil efficace de la qualité.
- Utiliser l'audit à bon escient.
- Choisir entre les différents types d'audit.
- Maîtriser tout procédé par l'approche processus.

*Travaux pratiques* : Appliquer le management en 14 points de Deming à l'audit. Comparer contrôle qualité et audit.

### 2) Tirer parti des référentiels d'audit

- Découvrir les principaux référentiels qualité de différents secteurs d'activité.
- Tirer bénéfice de la norme d'audit ISO 19011.
- Définir un barème de notation.

*Mise en situation* : Comparer différents référentiels et construire la trame d'un référentiel générique. Élaborer la trame du questionnaire.

### 3) Cerner la pertinence de la démarche d'audit externe

- Développer les audits dans le contexte de mondialisation.
- Prendre en compte les attentes client et fournisseur.
- Clarifier l'objectif de l'audit externe : conformité, performance, collaboration ?

### PARTICIPANTS

Acheteurs, auditeurs, consultants, "supplier developers" ou toute personne en charge d'audits externes.

### PRÉREQUIS

Notions en qualité et/ou relation fournisseurs.

### 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.

- Identifier les particularités de l'audit fournisseur.

*Réflexion collective* : Lister, comparer et analyser les craintes et attentes des clients et fournisseurs.

#### 4) Préparer l'audit externe : les "savoir-faire"

- Connaître les étapes du processus de certification.
- Planifier les audits, critères de priorité.
- Réaliser l'audit documentaire, écrire un questionnaire.
- Se focaliser sur l'essentiel, pondérer la criticité des thématiques.

*Mise en situation* : Remplir la trame du questionnaire.

#### 5) Réaliser l'audit externe : les "savoir-être"

- Initier la journée d'audit, les bonnes postures de communication.
- Poser un cadre clair et de confiance avec le fournisseur.
- Lever les craintes et résistances.
- Clôturer l'audit, les bonnes pratiques.

*Mise en situation* : Jouer l'audit. Jeux de rôles auditeur- audité.

#### 6) Réussir les suites de l'audit

- Engager le fournisseur à l'action : quels outils ?
- Viser l'amélioration continue.
- Mettre en œuvre un partenariat client-fournisseur.

*Mise en situation* : Construire une fiche d'action de progrès pertinente. Partage d'expériences.

#### 7) Construire un plan d'action réaliste et efficient

- Respecter les quatre étapes d'un plan d'action.
- Cibler le rôle de chaque acteur dans la boucle du progrès continu.
- Établir un état des lieux fiable : la VSM ou cartographie des flux du lean.

*Mise en situation* : Construire et prioriser un plan d'action.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 20 juin, 23 sept., 19 déc.

PARIS  
2024 : 13 juin, 16 sept., 19 déc.