



Compétences Visées

Structurer une stratégie d'évaluation et réaliser des audits qualité internes.

Objectifs, Contenus

Définir une stratégie d'évaluation

- L'adéquation entre les besoins en évaluation formulés par les instances et les groupes d'experts, et la faisabilité.
- L'organisation de la coordination des différentes actions d'évaluation.
- La mise en place du suivi de la stratégie d'évaluation.

Connaître des outils et des méthodes d'évaluation

- L'enquête et le questionnaire.
- L'observation, la consultation de documents.
- L'approche processus.
- Les différentes approches de l'évaluation : du diagnostic à l'audit qualité.
- L'audit qualité interne.
- Les indicateurs et les tableaux de bord.

S'approprier les principes de l'audit qualité

- La méthodologie de l'audit : norme ISO 19011, objectifs de l'audit, son déroulement et ses différentes phases, rôle et règles de l'auditeur.
- La préparation de l'audit, son déclenchement, son cadre : collecte des documents, analyse préliminaire, analyse du processus et le plan d'audit.
- La réalisation de l'audit : réunion d'ouverture, conduite d'entretien et questionnement, observations et collecte des données, restitution de l'audit, réunion de fin d'audit, rapport.
- La clôture de l'audit.

Développer sa posture d'auditeur

- Les techniques d'animation de groupe.
- La place de l'auditeur et la place des experts.
- Le positionnement de l'auditeur.

En Intra, la proposition peut intégrer

- Une phase stratégique permettant de définir les missions et les objectifs des auditeurs dans le cadre d'une stratégie globale d'évaluation.
- Une phase opérationnelle permettant de former les ressources internes à la réalisation de l'audit.
- Une expérimentation de l'audit en intersession et l'exploitation du retour d'expérience.

Formation Intra

Personnes concernées

RAQ, Référent qualité.

Prix

Tarif Intra : **Nous consulter**

Valeur ajoutée de la formation

La formation repose sur 2 temps, le premier consiste à comprendre la méthode et le second temps repose quant à lui, sur l'expérimentation en formation de l'audit à partir des procédures de l'institution.

Prérequis

» Aucun

Dispositif D'évaluation

L'évaluation sera réalisée à l'aide des critères suivants :

- **Les attentes** des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- **Les acquis / les connaissances** seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- **La satisfaction** des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires **d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail**, notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

À noter

Voir aussi :

- [Audit clinique](#)