

 **Déjà plus de  
800 auditeurs  
qualifiés**

# Valider les compétences de vos auditeurs de fournisseurs par une formation éprouvée

## Pourquoi former des auditeurs de fournisseurs ?

Les fournisseurs et les fournisseurs de vos fournisseurs sont des contributeurs importants de la qualité attendue par vos clients. Vous devez maîtriser vos propres processus mais vous devez aussi vous assurer que vos fournisseurs maîtrisent les leurs...

La mise en place d'une politique d'audits avec des « Auditeurs maison » pertinents et efficaces limite les risques induits par les produits et services achetés et contribue à l'amélioration des performances de vos fournisseurs.

## Finalité de la formation

Former un corps d'Auditeurs, capables, à partir d'un référentiel ou d'un questionnaire interne de préparer, de réaliser, d'évaluer les performances et d'exploiter les résultats des audits chez vos fournisseurs et leurs sous-traitants.

La précision du système d'évaluation de la performance des stagiaires permet de mettre en place un véritable système de qualification/certification interne.

## Mesure du succès

A l'issue de cette formation les stagiaires doivent être capables, en respectant les règles de déontologie de l'Auditeur, de :

### Préparer l'audit

Rassembler et exploiter les données et informations relatives à l'historique des relations avec les fournisseurs à auditer, à partir : des réclamations, des retours, des non-conformités, des retards de livraison, des audits précédents, etc,  
Elaborer un programme d'audit en tenant compte des causes possibles qui ont pu générer les écarts.

### Réaliser des audits "à valeur ajoutée"

Respecter le planning,  
Evaluer les performances, à partir d'éléments factuels (utilisation appropriées des questionnaires),  
Rendre les résultats des audits partageables grâce à la qualité de la cotation et à la pertinence des commentaires,  
Demander des actions correctives et préventives en fonction des risques identifiés lors de l'audit et rédiger les demandes d'actions correctives (DAC) afférentes.

### Effectuer le suivi de l'audit

Apprécier le plan d'action et le planning proposés par l'organisme audité, le valider ou demander des améliorations, s'il y a lieu,  
Suivre la réalisation du plan d'action en fonction du planning proposé,  
Evaluer l'efficacité des actions mises en œuvre et réputées soldées par le fournisseur.

### Et aussi

Détecter les bonnes pratiques chez les fournisseurs et en faire le "benchmarking",  
Exploiter le retour d'expérience (REX).

**Nota :** Quelque soit l'expérience du formateur "Coach", la bonne volonté et la compétence des stagiaires, seule une pratique régulière, encadrée par un Auditeur aguerri, pourra donner aux stagiaires le statut d'Auditeur... On apprend en auditant !

# Comment former des auditeurs de fournisseurs ?

## Méthode pédagogique

Il y a trois types d'apports :

**1 - L'apport de savoir**, à partir de supports pédagogiques et d'exercices de consolidation qui faciliteront la mémorisation des points clés, du lexique et du référentiel ou questionnaire utilisé.

**2 - L'apport de savoir-faire**, par la réalisation de séquences d'audit, sur le terrain, avec un Auditeur "Coach",

**3 - La mise en exergue du savoir être**, grâce à la dynamique de groupe liée au travail en trinômes, qui est un élément clé de la réussite de la formation et par la mise en situation des stagiaires lors de la réalisation et de la restitution des séquences d'audit (réunion de clôture "formelle" réalisée en présence de l'encadrement).

Chaque membre du trinôme sera tour à tour :

- **Responsable d'audit** dont le rôle est d'assurer la communication avec les audités (questionnement), la rédaction du rapport dont les écarts fondés sur des preuves tangibles et le respect de l'organisation des séquences d'audit,
- **Auditeur** dont le rôle est principalement de prendre en charge de la prise de note et qui participe à l'analyse et à la rédaction du rapport,
- **Observateur** dont le rôle est de prendre des notes sur le comportement du responsable d'audit et de l'auditeur et qui contrôle le respect du planning.

À la fin de chaque module pédagogique, un test sera proposé aux stagiaires, de façon à évaluer leur compréhension et leurs acquis.

Pendant les séquences d'audit les stagiaires sont évalués quantitativement et qualitativement sur différents critères : qualité du questionnement, de l'écoute, de la reformulation, de la prise de notes, des conclusions, etc. L'ensemble de ces données et les commentaires du formateur serviront à l'établissement d'un plan d'action personnel qui sera formalisé et présenté à chacun des stagiaires.

Enfin, un examen incluant des études de situations d'audit est réalisé le dernier jour.

## L'importance de la phase de préparation

La phase de préparation dans un audit est capitale, cependant elle est souvent négligée.

Ce qui est vrai pour un audit l'est encore plus pour la formation de futurs Auditeurs, aussi nous proposons à nos clients/partenaires, trois actions préliminaires :

**1** - Évaluer par l'intermédiaire de tests, le niveau des stagiaires, afin que PROTIS Consulting puisse organiser les trinômes et adapter l'apprentissage aux besoins de chacun,

**2** - Préparer avec l'organisme à partir d'un support type, l'ensemble du cursus pédagogique, principalement les séquences d'audit qui sont la cheville ouvrière de cette formation,

**3** - Rassembler les documents, plans et informations qui seront nécessaires aux stagiaires pour préparer les séquences d'audit.

**Nota** : Cette phase de préparation correspond à la réalisation du programme d'audit, sachant que les audits qui seront réalisés au cours de cette formation par les stagiaires, encadrés par un Auditeur qualifié, pourront être choisis dans le planning d'audit de l'organisme. Les futurs audités seront invités à la réunion d'ouverture et de clôture.

## Déroulement de la formation

- Exemple sur 5 jours
- Nombre de stagiaires : 6, 9 ou 12

**Jour 1** : Techniques d'audit (savoir-être et savoir-faire)

**Jour 2 (facultatif)** : Principes et recommandations de la norme ISO 9000, EN 91000... avec un focus important sur la notion de processus et la maîtrise de celui-ci.

**Jour 3** : Analyse du référentiel ou du questionnaire utilisé par l'organisme pour évaluer le fournisseur (orienté système ou procédé), constitution des groupes (trinômes), partage des rôles et préparation des séquences d'audit.

**Jours 4 et 5** :

- Réalisation de la réunion d'ouverture animée par le formateur "coach",
- Réalisation de 3 séquences d'audit par trinôme avec débriefing précis par le formateur "Coach" après chaque séquence vis-à-vis du comportement de chacun des auditeurs "apprentis",
- Rédaction d'une partie du rapport d'audit (points forts, pistes d'améliorations, écarts) par chaque auditeur "apprenti",
- Présentation par chaque auditeur "apprenti" de son rapport pendant la réunion de clôture.