



TERMES DE REFERENCES

Mission de mise en place du Système de Management de la Qualité

FORMATION AUDITEURS INTERNES QUALITÉ

Lieux : DIRGEN

Date(s) : OCT 2024

Composante(s) : toutes composantes

Fonction(s) : Consultant individuel interne

Direction(s) : DPCAFSP

	VERSION INITIALE	VERSION 2
Elaboré par : - RAOBISON Nirina, Responsable Qualité - RAJAONARISON Solofo Ialison, Chef de Service Analyse Budgétaire et Management Qualité	Le 17/10/2024	Le
Vérifié par : RASOARIVELO Pierrette, Directeur Principal	Le	Le
Approuvé/validé par : RAZAFINDRATOVO Falison, DG p.i	Le	Le

1. Contexte et justification



Le FID a pris la décision de mettre en place un Système de Management de la Qualité (SMQ) dans le but d'améliorer ses performances globales, satisfaire les parties prenantes et rehausser la qualité de ses prestations aux bénéficiaires des programmes.

Pour garantir l'atteinte de ses objectifs, le Système de Management de la Qualité (SMQ) doit faire l'objet d'une vérification dans son cycle de vie.

L'approche PDCA (Plan, Do, Check, Act), préconisée par la norme ISO 9001 : 2015, garantit l'amélioration continue du système, notamment grâce à l'évaluation des performances. En effet, surveiller le fonctionnement du système permet d'identifier tout dysfonctionnement rapidement. En ce sens, la norme ISO 9001 : 2015 prévoit le recours à l'audit interne. Les exigences normatives en matière d'audit qualité interne sont prévues au **chapitre 9.2 de la norme ISO 9001 : 2015**.

L'audit interne, en tant qu'outil de surveillance, permet d'identifier les dysfonctionnements mais aussi les opportunités d'amélioration. C'est une technique qui connaît ses propres règles et fait appel à des compétences précises qu'il est indispensable d'acquérir. La réussite d'une mission d'audit qualité interne nécessite la maîtrise de la démarche et des outils de l'auditeur.

Tel est l'objet de cette formation à l'audit qualité interne.

Ainsi une formation en audit qualité, au profit des auditeurs internes, des collaborateurs qualité du FID permettra aux participants de mener un audit interne au mieux. Ils apprendront les techniques d'audit compatibles avec l'ISO 9001 et l'ISO 19011. Ils apprendront également à planifier, exécuter et faire un rapport d'audit, et comment effectuer des mesures d'actions correctives.

2. Cibles de formation :

- Auditeurs internes
- Collaborateurs qualité
- Toutes personnes chargées d'évaluer un système de management de la qualité (SMQ)

3. Objectifs

Cette formation développe chez les participants les compétences requises pour évaluer et rendre compte de la conformité, de la mise en œuvre efficace de processus, des gestions des risques et opportunités, et pour contribuer à l'amélioration continue du système de management de la qualité basée sur la norme ISO 9001 : 2015. Elle vise donc à ce que les participants puissent :



-
- Maitriser toutes les étapes d'audit du Système de Management de la Qualité (SMQ) pour réaliser un audit qualité interne conformément aux lignes directrices de l'ISO 9001 : 2015 et de l'ISO 19011 : 2018
 - Acquérir des outils pour conduire efficacement ses audits internes ISO 9001 :2015
 - Planifier un programme d'audit adapté à l'organisme
 - Faire de l'audit qualité un outil d'amélioration continue
 - Savoir adapter son attitude en qualité d'auditeur

4. Prestations demandées

Il s'agit d'une action de formation permettant aux participants de s'initier aux fondements de l'audit qualité interne, être en mesure de les pratiquer tout de suite après la formation et de se préparer à la certification ISO de l'organisme.

5. Résultats attendus

A l'issue de cette formation en audit qualité interne, les participants devront être capables :

- a) D'identifier les points clés du processus d'audit :
 - Les objectifs de l'audit
 - Les enjeux d'un audit dans le cadre d'un système de management
 - Le déroulement et les différentes phases
 - Rôle et règles de déontologie de l'auditeur
- b) De savoir adapter son attitude en qualité d'auditeur
- c) De planifier, préparer, réaliser un audit qualité (Système et processus) conformément à la norme ISO 19011 et de conclure l'audit interne suivi d'un rapport final
- d) Faire évoluer le système de management et la qualification des processus par l'audit
- e) Obtenir des audits un plan d'actions justifié et avec des échéances.
- f) Suivre l'application du plan d'actions et mesurer la progression.

6. Date et durée des formations

- La date de la formation sera fixée par le FID lors de la négociation du contrat
- Durée de formation : 6 heures par jour pendant 3 à 5 jours soit entre 18 et 30 heures



7. Rapports

La firme devra fournir les éléments suivants :

a) En réponse à la soumission de la consultation :

- Une fiche technique présentant un résumé des objectifs et des résultats attendus de la formation
- Une proposition détaillée du programme de formation sous forme de tableau récapitulatif portant l'intitulé des différents modules, leurs objectifs, les résultats escomptés et le nombre d'heures alloué à chacun.

b) A la fin de la mission :

La firme est tenue de soumettre :

- Les supports pédagogiques et les supports utilisés au niveau des séquences de formation,
- Un rapport de synthèse portant sur le déroulement des actions et les recommandations possibles.

Le rapport de synthèse est fourni au plus tard deux semaines après la date de clôture de l'action.

- Un certificat de fin de formation

8. Profil requis du cabinet et la composition du personnel

La firme devra :

- Disposer d'une accréditation délivrée par un organisme reconnu au niveau international pour les systèmes de management de la qualité.
- Doit avoir réalisé au moins cinq (05) formations en audit interne, avec une référence vérifiable pour chacun de ces projets.

La firme devra proposer un formateur avec le profil suivant :

- Un formateur diplômé de niveau BAC+4 au minimum ;
- Une certification sur la technique d'audit « ISO 19011 » reconnue internationalement ;
- Une certification sur la norme ISO 9001 reconnue également ;
- Une certification en formation des formateurs accompagnée d'une expérience
- Les expériences professionnelles suivantes :
 - 5 ans d'expérience dans la conduite d'audit interne conformes à la norme ISO 19011 au minimum
 - Une expérience professionnelle d'au moins cinq (05) ans dans les domaines suivants :



- Audit qualité et contrôle qualité ;
 - Management de la qualité : ISO 9001 : 2015 ;
 - La gestion des risques ;
- Conception et mise en œuvre des projets de formation :
- Ayant dispensé au minimum 5 sessions de formations en audit interne, avec les éléments historiques en appui (Descriptif dans le CV).
 - Fournir les références par rapport à ces 5 formations réalisées
- Une expérience dans le domaine de la protection sociale, la gouvernance ou les programmes de développement au niveau communautaire serait un vrai atout.