

Objectifs

- Acquérir la méthode et outils pour réaliser efficacement des audits internes (système et processus) - Appréhender et assimiler les attitudes comportementales favorisant les réussites de l'audit

Participants

- Futur auditeur qualité interne chargé de missions ponctuelles d'audit système ou processus dans des sociétés de production et/ou de service

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

AUDIT INTERNE

3 jours - 21 heures

Objectifs

- Acquérir la méthode et outils pour réaliser efficacement des audits internes (système et processus) - Appréhender et assimiler les attitudes comportementales favorisant les réussites de l'audit

Participants

- Futur auditeur qualité interne chargé de missions ponctuelles d'audit système ou processus dans des sociétés de production et/ou de service

Pédagogie

- Echanges collectifs, partages des expériences de chacun - Apports théoriques - Exercices pratiques, mise en situation pour s'entraîner et acquérir les bons réflexes

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

La Qualité et l'audit

Définition de la notion de qualité : management, assurance, système, processus, manuel, procédure...

Définition de l'audit

Les enjeux de l'audit interne

L'audit, un outil de progrès

Démarche de l'audit

Points clés de la norme ISO 19011 « Lignes directrices pour conduire un audit »

Les différentes étapes de l'audit

Programme d'audit

Elaborer un programme d'audits internes

Sélectionner l'équipe d'auditeurs

Qualifier les auditeurs

Préparer l'audit

Définir le but, le type et le domaine à auditer

Choisir l'équipe d'audit

Etudier les documents de référence (norme ISO 9001 ou autre référentiel, manuel qualité, fiche processus, procédures...)

Construire son questionnaire d'audit : check-list de points à vérifier

Créer son guide d'entretien : questions ouvertes aux audités

Construire son plan d'audit

Pratiquer l'audit

Animer la réunion d'ouverture

Maîtriser le questionnement : écoute, échange, reformulation, relance, recentrer le discours...

Obtenir des réponses concrètes : factuel, observation, document...

Prendre des notes

Rechercher une relation gagnant-gagnant

Etre neutre, sans préjugé

Préparer la synthèse de l'audit et communiquer les premières conclusions lors de la réunion de clôture



L'après audit

Rédiger le rapport d'audit

Engager et motiver les audités dans une démarche d'amélioration continue

1253