

REALISER UN AUDIT INTERNE SUIVANT L'ISO 19011

Durée

2 jours.

Public concerné

Auditeurs Qualité, auditeurs internes, pilotes de processus, animateurs qualité.

Pré-requis

Connaissances des référentiels ISO (9001, 14001 ou 45001).

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation pratique et études de cas.

Moyens pédagogiques

Pédagogie active et participative basée sur des études de cas puis sur une préparation théorique suivie d'une application pratique
Retour d'expérience de l'animateur
Remise de supports papier et numériques.

Evaluation des acquis

Evaluation des acquis du stagiaire à l'issue de la formation sous forme de tests réguliers de contrôle des connaissances, de fiches d'évaluation.

Objectif

Planifier un programme d'audit adapté à son entreprise
Réaliser les entretiens d'audit dans les meilleures conditions
Rédiger le rapport d'audit et le plan d'actions
Suivre l'application du plan d'actions et son évolution.

Programme

Concept de l'audit

Rappel de terminologie
La finalité de l'audit
Les typologies d'audits
Positionnement de l'audit dans le système de management de la qualité
La logique du PDCA
Recensement des lignes directrices de la norme ISO 19011.

Concevoir son programme d'audit qualité

Définition de l'étendue et des objectifs des audits
Planification du programme d'audit de l'entreprise
L'accord sur la définition des écarts (non-conformité)
Les points clés de la procédure d'audit qualité.

Préparation de la visite d'audit

Précision du périmètre et du but de l'audit
Identification et collecte des données d'audit
Elaboration de sa trame de questions
Construction de son fil conducteur (guide d'audit).

Réalisation de l'entretien d'audit

Instauration d'une relation constructive (gagnant-gagnant)
Structure du questionnement et obtention de réponses concrètes
Favoriser les suggestions
Pratique de l'écoute active (écoute, reformulation, relance, recentrage)
Comment éviter les conflits (Karpman)
La méthode DESC pour résoudre les conflits
La prise de note pendant l'interview
Clôture de l'interview et communication des conclusions.

Rédaction du rapport et du plan d'action

Rédaction du rapport d'audit en reprenant les conclusions
Comment obtenir des audités un plan d'actions justifié et avec des échéances
Suivi de l'application du plan d'actions et mesure des progrès.