

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.