

Audit interne - qualité ISO 9001

3 jours

Ce programme est destiné à la formation et à la qualification d'auditeurs internes ISO 9001. La formation, la qualification d'auditeurs internes et la réalisation d'audits internes est un puissant levier d'amélioration de la qualité. C'est aussi pour les futurs auditeurs une opportunité d'acquérir une méthodologie et un raisonnement très puissants leur permettant de s'extraire du cadre de leur fonction habituelle pour apporter un regard neuf mais étayé par une approche très rigoureuse sur la capacité d'un autre services à atteindre les objectifs qualité tout en étant conforme aux exigences de la norme ISO 9001. L'audit interne est en ce sens un « outil gagnant-gagnant » : gagnant pour l'organisation qui peut y puiser une source non négligeable d'actions correctives de son système de management de la qualité (SMQ) et gagnant pour l'auditeur interne qui accroît son potentiel de compétences.

- La 1^{ère} journée est consacrée à des apports méthodologiques illustrés d'exemples concrets issus de l'expérience des animateurs.
- La deuxième journée est basée sur la mise en application et la simulation du rôle de l'auditeur interne dans les moments clés de l'audit. Les auditeur sont amenés à préparer en binôme différentes situations et jeux de rôle sur la base de documents réels extraits du SMQ.
- La 3^{ème} journée est basée sur le retour d'expérience, sur l'auto évaluation des futurs auditeurs sur leur premier audit réel accompagné par un responsable d'audit et sur la formalisation écrite du rapport d'audit.

Objectifs :

- Compréhension de la norme ISO 9001, des principes de base et de la déontologie de l'audit
- Mise en pratique des techniques de l'audit dans les différents moments clé de l'audit interne
- A l'issue des 2 premières journées les participants seront en mesure de réaliser un audit interne accompagné par un responsable d'audit qualifié.
- La 3^{ème} journée leur permettra de réaliser un audit interne de façon autonome

Cible :

- Toute personne volontaire pour devenir auditeur interne et présentant des bonnes capacités de recul (vision globale et systémique) d'analyse et d'évaluation.

Méthodologie :

- Alternance d'apports conceptuels et d'exemples pratiques basés sur les documents du SMQ à auditer
- Apprentissage grâce à l'expérimentation progressive en formation et lors de l'audit interne accompagné entre le 2^{ème} et le 3^{ème} jour.

Contenu :

1^{ère} journée : Apports méthodologiques et techniques

- Rappel des 3 grands principes fondateurs de la démarche qualité ISO
- Logique de l'audit interne qualité
- Définition de l'audit interne qualité
- Les acteurs de l'audit interne qualité
- Les principales phases de l'audit
 - Déclenchement de l'audit (champ, objectifs et moyens de l'audit)
 - Préparation (Revue préliminaire, plan d'audit)
 - Conduite de l'audit (Réunion d'ouverture, entretiens et relevés des observations, synthèse, réunion de clôture)
 - Etablissement et diffusion du rapport d'audit
- Suivi de l'audit et actions correctives

Intersession : étude du référentiel et revue préliminaire de documentation à effectuer en sous groupe – préparation des jeux de rôle

2ème journée : Mise en application des différentes phases clés de l'audit interne

La journée est construite autour d'une alternance mise en situation (jeux de rôle) des participants et un débriefing/évaluation par les animateurs sur les aspects méthodologiques. Chaque mise en situation a été préparée par les participants en intersession.

- Revue préliminaire
- Elaboration du plan d'audit
- Elaboration du questionnaire d'audit
- Simulation d'une réunion d'ouverture
- Simulation des entretiens d'audit et des techniques de questionnement ,de collecte de données , de vérification de preuves.....
- Synthèse de l'entretien d'audit
- Simulation d'une réunion de clôture
- Consignes pour la réalisation du premier audit réel accompagné

Intersession : réalisation d'un audit interne complet (sauf rapport d 'audit) accompagné par un responsable d'audit

3ème journée : retour d'expérience des audits internes réalisés et technique de rédaction des rapports d'audit

- Analyse du retour d'expérience des participants : identification des freins et des difficultés d'application
- Retour sur les points de méthodologie, techniques et comportements à adopter pour palier les difficultés de mise en œuvre
- Techniques de formalisation du rapport d'audit
- Graduation des constats d'audit
- Mise en pratique du rapport d'audit sur l'audit interne réalisé en intersession.

- Débriefing
- Synthèse des 3 journées
- Evaluation par les participants

Supports remis aux participants :

- Support de cours power point sur les aspects méthodologiques
- Références de site Web ressources

Intervenants :

- **Bruno GATTINO (Cerutti Consultants)**
- **Jean-Paul MARUEJOULS (Exellpro Conseil)**