

Devenir auditeur interne et pratiquer l'audit qualité

Réf. QUA0030

Objectifs

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de

- Accomplir un audit de système de management
- Organiser les entretiens et réunions d'audit

Prérequis nécessaires

Avoir suivi la formation "Comprendre et mettre en œuvre la norme ISO 9001" ou avoir 3 ans d'expérience au sein d'une entreprise certifiée ISO 9001

Public concerné

Pour toute personne amenée à pratiquer des audits internes dans le cadre d'une démarche qualité

Contenu pédagogique

- **Principes et enjeux de l'audit qualité**
 - Rappel du positionnement de l'audit dans la dynamique d'amélioration
 - Présentation de l'ISO 19011
 - Les enjeux : constats et progrès
 - Les différents types d'audit : système et processus
 - Le programme d'audits internes, la procédure d'audit
 - La certification des auditeurs et le code de déontologie
- **Préparer la visite d'audit: cas pratique audit selon l'ISO 9001**
 - Déterminer le périmètre à auditer
 - Constituer l'équipe d'auditeurs qualité
 - Revue documentaire : Rassembler et étudier les documents de référence transmis par les audités
 - Elaborer un questionnaire d'audit: check-list des points à vérifier
 - Préparer son guide d'entretien
 - Lister les preuves à recueillir et observations à réaliser

- Construire son plan d'audit
- **Pratiquer la visite d'audit qualité (simulation ou cas réel)**
 - Animer la réunion d'ouverture
 - Structurer une relation positive avec les audités
 - Etre neutre, écouter sans interpréter (rester factuel)
 - Savoir éviter les conflits et le triangle de Karpman
 - Maîtriser le questionnement, relancer, s'adapter aux audités
 - Favoriser les suggestions des audités
 - Faciliter les échanges par des questions ouvertes
 - Reformuler pour s'assurer de la compréhension
 - Obtenir des réponses concrètes : recueillir et analyser des documents des audités, observer sur le terrain et prendre des notes
 - Préparer la synthèse de l'audit, communiquer les premières conclusions lors de la réunion de clôture : constater les points forts, hiérarchiser et formuler les écarts constatés
 - Valider les conclusions avec les audités
- **Piloter l'après-visite d'audit**
 - Rédiger le rapport d'audit en reprenant les conclusions de la réunion de clôture

Durée

3 jours pour un total de : 21 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- 18 au 25 juin 2024 à Saintes : 1110.00 € net de taxe
- 19 au 28 novembre 2024 à Rochefort : 1110.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 3 - Maxi : 10

Intervenants

Formateur consultant sélectionné par la CCI pour son expertise dans ce domaine

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 2 avril 2024 - Page 2/3

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples concrets.

Mise en situation réelle en réalisant un audit dans une entreprise.

Equipements pédagogiques : vidéo projection, paperboard, tableau interactif

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluer les connaissances initiales des stagiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connaissances. Après la formation, évaluation à chaud de la satisfaction. Evaluation à froid, à + de 6 mois, des pratiques et de la satisfaction. Modalités de certification : Attestation de fin de formation et certificat de réalisation

Modalités d'accès public handicapé

Dans le cadre des formations, la CCI Charente-Maritime s'engage à accueillir les publics handicapés sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes handicapées, des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaire à la prise en compte du handicap, par nos propres moyens et/ou avec l'aide du réseau idoine

Indicateurs-clés de la formation

Indicateurs-clés de la formation : nombre de bénéficiaires formés 2018-06/2023 : 69

Taux de satisfaction : 93.75%

Nombre d'avis : 16