

PUBLIC:

Ce stage s'adresse aux cadres et techniciens acteur et/ou pilote de processus.

OBJECTIFS:

Former des cadres et techniciens à la pratique de l'audit interne pour favoriser le déploiement, l'amélioration des pratiques managériales et opérationnelles dans le cadre d'une organisation en assurance qualité suivant ISO 9001 version 2000.

EFFETS ATTENDUS:

Les participants sont capables de réaliser des audits de processus de façon autonome.

PROGRAMME:

Comprendre ISO 9001- 2000 et développer sa pratique des audits internes

Etape 1 : Se préparer à la réalisation de deux /trois audits terrain

- ✓ **Les fondamentaux de la norme ISO 9001 - 2000 ,**
-L'approche processus :
 - cartographie des processus clés,
 - description des processus et rôle des pilotes.
 - pilotage des processus pour améliorer de façon permanente leurs performances.
 - Travaux de compréhension des exigences des 5 chapitres de la norme (système de management de la qualité, responsabilité de la direction, management des ressources, réalisation du produit, mesure-analyse et amélioration)
- ✓ **Les attitudes favorables à la réalisation de l'audit** (la recherche d'éléments factuels, l'écoute, les attitudes d'influence et de non influence.
- ✓ **La méthodologie de préparation et de réalisation de l'audit.**

E2 : Préparer deux/trois audits en vraie grandeur :

- ✓ La préparation documentaire (le champ, le plan, le questionnaire, le rapport d'audit)
La préparation des attitudes (questionner les audités, enregistrer les observations d'audit, restituer les écarts)

E3 : Simuler et s'entraîner à la pratique de l'audit :

- ✓ S'entraîner au questionnement
- ✓ S'entraîner à la prise de notes

E4 : Réaliser deux audits en vraie grandeur

- ✓ Réunion d'ouverture, audit terrain
- ✓ Préparation de la restitution
- ✓ Restitution

LA REALISATION DU PLAN DE FORMATION journée par journée.

1ère et 2ème journée :

Outillage de l'auditeur

-Prendre en compte la dimension managériale de la norme V 2000

Les principes et fondements d'un système de management de la qualité

Les principes de la norme ISO 9001 v 2000

Le management et le pilotage des processus

Connaître les règles et principes de l'audit interne suivant la norme ISO 19011

-La préparation d'un audit interne « planification des étapes clés , définition des moyens et ressources , préparation des questionnaires, entraînement a l'interview et à la prise de notes ,synthèse des observations d'audit , restitution aux audités ».

Identifier les contours et les éléments des processus à auditer

Processus de management , processus opérationnel

Les responsables , les fonctions et les compétences cibles

La documentation cible

Effectuer un repérage (action de communication et de préparation)

Le plan d'audit

Le questionnaire d'audit

Entraînement a la pratique de l'interview

3 ème journée :

Réaliser les 2/3 audits (accompagné par le formateur)

L'audit terrain se réalise en plusieurs étapes , des points intermédiaires sont réalisés si besoin pour évaluer la pratique et les attitudes adéquates

Préparer la restitution de l'audit

Les équipes d'audit, font le point et la synthèse des observations d'audit factuelles réalisées sur le terrain

Restituer les observations de l'audit

Les forces et les faiblesses (management, opérationnel), les écarts et non-conformités

Le plan d'actions correctives

PEDAGOGIE:

Entreprise & Performance déroule ses actions de formation dans le respect de la chronologie suivante :

- ☞ Des apports théoriques et pratiques pour préciser la nature et l'objet de la formation, doter les stagiaires des outils adaptés à la réalisation d'un audit interne.
- ☞ Une mise en contexte pour situer la pertinence, les possibilités et l'intérêt d'une mise en œuvre des pratiques, méthodes et outils abordés,
- ☞ Une mise en situation réelle, des équipes d'audit sont constituées, elles réalisent chacune deux audits terrain.
- ☞ Un débriefing contradictoire sur ce qui vient d'être réalisé et vécu.

CONDITIONS MATERIELLES:

La formation se déroule dans les locaux de l'entreprise. La sélection des champs d'audit et la constitution des équipes d'audit sont réalisés par le formateur en collaboration avec le Responsable du système de management de la qualité avant le démarrage de l'action de formation.

DATES, LIEU, HORAIRES ET COÛT DU STAGE:

A définir