



La norme ISO 9001:2008 demande à l'entreprise de procéder périodiquement à des audits internes conduits par des personnes habilitées.

Cette formation permet aux auditeurs internes d'acquérir un savoir faire et un savoir être pour conduire efficacement les audits.

### Objectifs :

La formation permet aux auditeurs internes:

- De décliner les principales exigences de la norme ISO en matière d'audit
- De savoir utiliser le référentiel ISO 9001:2008 dans la réalisation d'un audit
- De se familiariser avec les méthodes et postures de conduite d'audit
- D'acquérir les savoirs théoriques et pratiques pour être en mesure de conduire des audits internes au sein de l'entreprise conformément aux exigences du référentiel ISO 9001
- De savoir adapter sa posture d'auditeur en fonction du contexte de l'audit et du "système de l'audit"
- D'être capable de détecter les écarts et sources d'amélioration et proposer des pistes de progrès
- De savoir rechercher et évaluer l'efficacité de l'audit

### Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques, jeux de rôle et mises en situation, forum débat, illustrations interactives, analyse des pratiques, suivi et conseils personnalisés.

### 1. Rappels - Notions de système de management

- Définition de la qualité, principes fondamentaux
- Démarche d'amélioration et PDCA
- Enjeux de l'audit interne

### 2. L'audit interne

- Définitions
- Exigences de la norme en matière d'audit
- Procédure IGN "audit interne"
- Place de l'audit dans le Système de Management de la Qualité
- Vocabulaire d'audit
- Analyse du processus d'audit (entrées, sorties, ressources, pilotage, efficacité et efficacie)
- Notion de transversalité, différentes grilles de lecture du Système de Management de la Qualité
- Différentes étapes de planification et de conduite des audits
- Audit et communication:
  - Ecoute active
  - Perception de l'information subjective et objective
  - Notions d'approche systémique de la communication
  - Gestion des résistances et des "conflits"
  - Différentes phases de la conduite d'entretien
- Gestion de la relation auditeur/audité
- Objectifs de l'"audit efficace" et évaluation des critères

### 3. Préparation d'un audit

- Planification des audits
- Préparation d'un audit : (sujet à convenir avec les stagiaires ou proposé par l'intervenant)
  - Elaboration d'un guide d'audit orienté approche PDCA et respectant les règles de la procédure interne IGN
  - Exploitation des données d'investigation disponibles
  - Discussion en groupe des difficultés ou problématiques rencontrées

☞ Les participants auront à conduire un audit entre deux sessions (faisabilité à évaluer, ou réaliseront un audit fictif en salle)

- Analyse critique du retour d'expérience
- Identification des bonnes pratiques et des "pièges à éviter"

Rédaction du rapport d'audit selon l'approche PDCA et des propositions d'amélioration

Dates	Durée	Lieux	Inscription
Nous contacter	3 jours	Intra / inter	<a href="mailto:contact@biosens.net">contact@biosens.net</a>