

La fonction auditeur interne

Objectif : savoir mener des audits internes dans un environnement ISO 9001 :2000

3 jours

Qui est concerné ?

Toute personne amenée à réaliser des audits internes dans le cadre d'une démarche qualité

COURS et EXERCICES 2 jours

Introduction aux démarches qualité et à l'audit interne

- Notions de qualité, assurance qualité, management de la qualité
- Les démarches qualité et le PDCA
- Introduction aux concepts de la norme ISO 9001 :2000
- Notion de danger et de risque
- Le rôle de l'audit interne dans une démarche qualité
- Généralisation aux autres démarches de management, et à d'autres référentiels

Méthodologie de l'audit interne

- Introduction à la norme ISO 19011
- Les 7 étapes d'un audit interne

Les techniques de l'auditeur interne

- Le questionnement
- La reformulation
- La prise de notes
- Le comportement
- L'attitude (les attitudes de Porter)

- Introduction à la PNL (programmation neuro linguistique)

Les conclusions de l'audit interne

- Des conclusions pertinentes
- Des conclusions clairement formulées

APPLICATION PRATIQUE 1 jour

Préparation de l'audit pratique

- Elaboration du plan d'audit
- Elaboration du guide d'audit

Réalisation de l'audit pratique

- Réunion d'ouverture
- Audit terrain
- Préparation des conclusions
- Réunion de clôture
- Rédaction des conclusions

Debriefing de l'audit pratique