

## Objectif :

- Appréhender les facettes de l'audit d'un système de management de la qualité et être capable de l'auditer efficacement suivant les lignes directrices de l'ISO 19011 :2011 :
  - L'approche processus et le déploiement du PDCA sur le Système de management
  - Les exigences de l'ISO 9001 : 2015 et leur repérage au sein des processus
  - Les techniques de communication en audit
  - Le questionnaire d'audit et la logique CAPDO
  - Le pilotage de l'interview
  - La formulation et la restitution des conclusions d'audit

## Programme :

### Jour 1

- Rappel sur l'approche processus et le PDCA sur le Système
  - o L'approche processus
  - o Le PDCA
- Les exigences normatives ISO 9001 :2015
  - o Partie "Leadership" (chapitre 5)
  - o Partie "Contexte de l'organisme et Système et informations documentées" (chapitre 4 et 7)
  - o Partie "Processus planification" (chapitre 6)
  - o Partie "Processus de réalisation des activités opérationnelles" (chapitre 8)
  - o Partie "Evaluation des performances" (chapitre 9)
  - o Partie "Amélioration du Système" (chapitre 10)
- L'audit interne
  - o Principe et méthodologie de l'audit
  - o Définitions et objectifs de l'audit
  - o Les phases d'audit
  - o Le déroulement de l'audit et la méthode CAPDO
  - o La communication : le questionnement
  - o L'analyse de l'écart
  - o La synthèse et les recommandations

### Jour 2

- L'audit interne (suite)
  - o La communication : le questionnement
  - o L'analyse de l'écart
  - o La synthèse et les recommandations
  - o L'auditeur
    - Les compétences : les qualités personnelles
    - Les attitudes, les comportements auditeur / audité
  - o L'évaluation
  - o La mise en situation de l'audit interne
    - La préparation
    - La pratique de l'audit (audit d'un processus)
    - La restitution de l'audit
  - o Le Cr d'audit
  - o L'efficacité du plan d'action
    - La mise en œuvre des plans d'action
    - La vérification, le suivi des actions.
- Bilan
  - o Evaluation, questionnaire
  - o Retour à chaud
  - o Conclusion

**Public :**

Responsable qualité, Collaborateurs de service qualité, Pilotes de processus, auditeurs, Personnes ayant des connaissances de la norme ISO 9001 :2008. Gérant, Directeur du site, de structure, ...

**Pré-requis :**

aucun

**Durée :**

2 jours

**les plus de la formation :**

Pédagogie participative

**Coûts :** inter-entreprise : 1200€ / personne  
intra entreprise : Nous consulter.