

PROGRAMME DE FORMATION DEVENIR AUDITEUR INTERNE QUALITÉ - ISO 9001

Public concerné :

- Directeur.trice ou Responsable qualité
- Pilotes de processus
- Toute personne impliquée dans le SMQ désirant devenir auditeur interne

Prérequis :

Connaitre le référentiel ISO 9001 v 2015

Intervenant :

Formatrice consultante senior expérimentée

Durée :

2 jours soit 14 heures

Dates :

A définir

Lieux : Locaux du client (Intra-entreprise) ou salle réservée (inter-entreprise)

Tarifs : sur demande

Nombre de participants :

2 pers. au minimum,
10 pers. au maximum

Méthodes & Moyens pédagogiques :

- Formation théorique et pratique en présentielle (exposé, cas pratiques, exercices, animation de groupe, travaux dirigés, ateliers pratiques)
- Vidéo projecteur
- Livrets pédagogiques

Références :

- Norme ISO 9001 v 2015

Accessibilité :

Les moyens pédagogiques et modalités d'évaluation peuvent être adaptés pour accompagner les personnes en situation de handicap tout au long du parcours de formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

1. Maîtriser toutes les étapes pour réaliser un audit qualité interne,
2. Adopter les comportements adaptés à la conduite et la réalisation d'un audit interne,
3. Mener un audit interne en condition réelle.

PROGRAMME DE LA FORMATION

INTRODUCTION

- Rappels sur la norme ISO 9001 v2015
- Qu'est-ce qu'un audit ? => Le vocabulaire des auditeurs

1. CONNAITRE LES OBJECTIFS DE L'AUDIT QUALITÉ

- Les logiques de conformité et d'efficacité
- Les différents constats d'audit

2. SAVOIR METTRE EN PLACE LE PROCESSUS D'AUDIT ET APPLIQUER LE PDCA

- Les activités d'audit : objectifs, risques, domaine et périmètre d'application
- Les différentes étapes de la réalisation d'un audit (préparation, ouverture, conduite, clôture, rapport)
- Les supports documentaires : plan d'audit, guide d'entretien et d'évaluation

3. INTÉGRER LA CLÉ DU SUCCÈS DE L'AUDIT : LA COMMUNICATION

- Les principes et techniques de communication pour chacune des phases de l'audit
- La gestion des tensions et des comportements que peut susciter la situation d'audit

4. MISE EN PRATIQUE

- Préparation d'audit
- Réalisation de l'audit
- Restitution d'audit

SYNTHESE, ÉVALUATION ET CONCLUSION DE LA FORMATION

Évaluation / Restitution

Les apprenants seront évalués tout au long du parcours au moyen d'évaluations formatives. À l'issue de la formation, ils effectueront une évaluation sommative (sous forme de QCM) qui consiste à vérifier l'ensemble des compétences acquises.

Une correction de l'évaluation sommative sera réalisée collégialement et un certificat de réalisation de la formation sera remis à chaque apprenant à l'issue de la formation.

À partir d'une analyse de leur propre expérience, chaque apprenant pourra mettre en place une feuille de route personnelle sur laquelle il notera toutes les actions concrètes à mettre en œuvre à l'issue du parcours de formation.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (1/2)

FORMATION DEVENIR AUDITEUR INTERNE QUALITÉ - ISO 9001

JOUR 1

Matin

Accueil des participants et tour de table

Introduction :

- Rappels sur la norme ISO 9001 v2015
- Qu'est-ce qu'un audit ? => Le vocabulaire des auditeurs

Séquence 1 : CONNAITRE LES OBJECTIFS DE L'AUDIT QUALITÉ

- Les logiques de conformité et d'efficacité
- Les différents constats d'audit

Séquence 2 : SAVOIR METTRE EN PLACE LE PROCESSUS D'AUDIT ET APPLIQUER LE PDCA

- Les activités d'audit : objectifs, risques, domaine et périmètre d'application
- Les différentes étapes de la réalisation d'un audit (préparation, ouverture, conduite, clôture, rapport)
- Les supports documentaires : plan d'audit, guide d'entretien et d'évaluation

Après-midi

Séquence 3 : INTÉGRER LA CLÉ DU SUCCÈS DE L'AUDIT : LA COMMUNICATION

- Réussir à concilier « Rigueur de l'audit » et « Respect de l'audité »
- Mener un audit générateur de motivation et de progression
- Comprendre les ressorts de la communication, éviter certaines attitudes inadaptées
- Principe et techniques de communication pour chacune des phases de l'entretien : ouverture, entretien, clôture
- La gestion des tensions et des comportements que peut susciter la situation d'audit
- Mener une réunion de clôture mobilisatrice pour la mise en œuvre des actions correctives

Séquence 4 : PRÉPARER UN AUDIT (mise en pratique)

- Planification des audits
- Revue documentaire (ex : fiche processus, procédure, indicateur)
- Elaboration du plan d'audit
- Définition d'une stratégie d'entretien et préparation des supports d'audit

Jour 2

Matin

Séquence 5 : RÉALISER UN AUDIT TERRAIN (Mise en pratique) - 0.5 jour d'audit processus sur site

- Réunion d'ouverture
- Pratique de l'audit : prise de notes, analyse des preuves d'audit
- Réunion de synthèse
- Réunion de clôture

Après-midi

Séquence 6 : RÉALISER UN DÉBRIEFING DE L'AUDIT RÉALISÉ

- Vérification de la classification des constats d'audit (points forts, points sensibles, écarts avec leurs conséquences, conclusion relative à l'efficacité)
- Rédaction du rapport d'audit
- Bilan des points forts et points d'amélioration pour chaque auditeur

SYNTHESE, ÉVALUATION ET CONCLUSION DE LA FORMATION

- Synthèse de la formation
- Evaluation de la formation (QCM)
- Conclusion de la formation (feuille de route de chaque participant)

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES MIS EN ŒUVRE (POUR CHAQUE MODULE)

L'action de formation professionnelle se réalisera sous la forme d'une alternance d'exposés théoriques, d'exercices pratiques et d'ateliers de mise en pratique réalisés par les apprenants encadrés par le formateur.

La méthodologie adoptée favorise une mise en situation d'apprentissage des participants et permet d'opérer un véritable transfert de compétences du (des) formateur(s) vers les participants.

Les méthodes varient tout au long des séances de formation :

- **Méthode affirmative** : Cette méthode permet de transmettre une connaissance et de faire des synthèses.
- **Méthode interrogative** : amène l'apprenant à utiliser ses connaissances.
- **Méthode participative** : les apprenants sont acteurs de la formation.

Les ateliers de mise en pratique sur le terrain porteront sur les différentes étapes de l'audit :

- Préparation d'audit
- Réalisation de l'audit
- Restitution d'audit

Cette variation des méthodes pédagogiques permet :

- Des apports théoriques amenés par le (les) formateur(s).
- Des échanges entre participants.
- Des applications pratiques réalisées lors d'exercices individuels et en groupes, des mises en situation, des jeux de rôles, des recherches personnelles et des études de cas.

Durant ces journées de formation, la méthodologie s'appuiera sur les contextes professionnels des participants. Ce fil conducteur leur permettra d'utiliser et de s'approprier l'ensemble des connaissances et des savoir-faire transmis, par le moyen d'applications immédiates en lien direct avec leur activité et fonction.

Il est convenu que l'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des apprenants afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique qui aura été prévu par le formateur.

L'action de formation se déroulera ensuite dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement remis au bénéficiaire, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et pratiques.

Afin de mettre en œuvre l'amélioration continue des formations proposées, une évaluation à chaud de la formation sera réalisée via une grille de satisfaction distribuée aux apprenants à l'issue de la formation.

Par ailleurs, et pendant une période de 3 mois, l'intervenante restera disponible par mail et/ou téléphone pour répondre aux différentes questions des apprenants.

Précisions sur les méthodes et moyens pédagogiques :

L'action de formation professionnelle sera réalisée en utilisant une **diversité de moyens pédagogiques** : une alternance d'exposés théoriques, d'exercices et cas pratiques, travaux dirigés en sous-groupe, supports vidéo et ateliers de mise en pratique réalisés par les apprenants encadrés par la formatrice.

Cette méthodologie favorise une **mise en situation** des apprentissages des apprenants et permet d'opérer un véritable transfert de compétences de la formatrice vers les apprenants. Durant ces journées de formation, la méthodologie d'animation s'appuiera sur les contextes professionnels des apprenants. Ce fil conducteur leur permettra d'utiliser et de s'approprier l'ensemble des connaissances et des savoir-faire transmis, par le moyen d'applications immédiates en lien direct avec leur activité et fonction.

Des **stratégies pédagogiques adaptées** pour la sensibilisation des apprenants peu réceptifs au contenu de la formation sont mises en œuvre grâce à l'utilisation de méthodes d'animation variées tout au long des séquences de formation :

- Méthode affirmative : Cette méthode permet de transmettre une connaissance et de faire des synthèses.
- Méthode interrogative : amène l'apprenant à utiliser ses connaissances.
- Méthode participative : les apprenants sont acteurs de la formation.

Cette variation des méthodes pédagogiques permet à la fois, des apports théoriques amenés par la formatrice, des échanges entre apprenants (retours d'expérience) et des applications pratiques réalisées lors d'exercices individuels et en groupes, des mises en situation, des jeux de rôles, des recherches personnelles et des études de cas.

Accessibilité et adaptation :

Avant la formation, la formatrice prend connaissance des adaptations demandées par le client et des réponses aux questionnaires d'auto-positionnement renseigné par les apprenants pour adapter la formation.

En début de session, la formatrice recueille également les **attentes des apprenants**, vérifie les **prérequis** des apprenants et énonce les **modalités d'évaluation** et d'accompagnement tout au long de la formation.

L'adaptation se fait tout au long de la formation en lien avec les échanges entre les apprenants et la formatrice.

Les moyens pédagogiques et modalités d'évaluation seront adaptés pour accompagner les personnes en situation de handicap tout au long du parcours de formation.

Précisions sur les modalités d'évaluation :

Les apprenants seront évalués tout au long du parcours au moyen d'évaluations formatives et des ateliers de mise en pratique.

À l'issue de la formation, ils effectueront une évaluation sommative (sous forme de QCM) qui consiste à vérifier l'ensemble des compétences acquises.

Une correction de l'évaluation sommative sera réalisée collégalement et un certificat de réalisation de la formation sera remis à chaque apprenant à l'issue de la formation.

À partir d'une analyse de sa propre expérience, chaque apprenant pourra mettre en place une feuille de route personnelle sur laquelle il notera toutes les actions concrètes à mettre en œuvre à l'issue du parcours de formation.