

Programme de formation

« Pratiquer l'audit interne »

1. A qui s'adresse cette formation

Profils des stagiaires : Toute personne qui souhaite apprendre à réaliser un audit interne

Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis. Cependant il est recommandé que le stagiaire connaisse la norme ISO 9001 v 2015.

2. Objectifs pédagogiques

- Pratiquer l'audit interne par l'évaluation de la performance d'un système de management qualité
- Indiquer des pistes d'améliorations en ce qui concerne la performance des processus audités
- Utiliser la méthode PDCA appliquée aux pratiques de l'audit interne
- Pratiquer l'audit comme un réel outil de progrès et d'en convaincre les audités
- Adopter des comportements positifs dans l'objectif d'aider l'audité à améliorer les performances de ses processus
- Instaurer une relation de confiance avec les audités
- Auditer tous systèmes de management dans la mesure où la personne a été formée aux référentiels concernés

3. Contenu (progression pédagogique)

Ces deux journées proposent les nouvelles pratiques d'audit interne comme outil de management et d'amélioration.

Elles intègrent des nouveaux concepts d'efficacité et de relations humaines et permettent aux auditeurs d'aborder l'audit de manière bienveillante afin d'instaurer la confiance entre auditeurs et audités.

Elles proposent des modes de fonctionnement positifs dans les relations auditeurs/audités, dans les pratiques d'audit, dans la rédaction des rapports, etc.

Ces pratiques bienveillantes apportent une plus grande efficacité dans les résultats des audits et donnent une image positive aux auditeurs.

Ces deux journées proposent également l'approche PDCA qui donne aux conclusions d'audits une plus grande richesse et un intérêt plus important pour les commanditaires.

Les nouveaux auditeurs internes sont capables de mettre en évidence les dysfonctionnements essentiels des processus qu'ils auditent. Ils pourront pratiquer l'audit indifféremment sur tous systèmes de management (9001, 14001, 45001, etc.) dans la mesure où ils ont été formés à la connaissance des référentiels correspondants.

1. Historique du management de la qualité et des audits

- La théorie X et Y de Mac Grégor
- L'évolution des concepts et des pratiques d'audits
- Les audits croisés

2. Les principes des audits internes d'efficacité

- L'audit interne, un outil du management et de l'amélioration permanente
- Installer une relation de confiance entre auditeurs et audités
- Pour une pratique d'audit "gagnant/gagnant"
- L'indépendance de l'auditeur et son statut de candide
- Les particularités des audits internes croisés
- Savoir auditer au-delà des référentiels d'audit

3. La bienveillance dans les audits

- Les méthodes de questionnement (outils et astuces)
- L'attitude de l'auditeur
- La formulation des écarts (le factuel, le recueil de preuves)
- La prise de conscience et l'acceptation des écarts
- La rédaction positive du rapport

4. L'approche PDCA

- Le principe du PDCA. Le concept de la performance
- Le principe du PDCA appliqué aux pratiques d'audits internes
- L'étape du DO (Compréhension de la situation)
- L'étape du PLAN (La recherche de métras modèles externes)
- L'étape du CHECK (La recherche d'une évaluation des écarts)
- L'étape du ACT (La recherche de l'adaptation permanente au milieu)
- Les pistes de progrès

5. Jeu de rôle

6. L'audit avec la nouvelle version de la norme ISO 9001 : 2015

- L'obligation de démonstration des organismes
- Le cycle PDCA
- Le renforcement de l'approche processus
- L'approche par les risques et opportunités
- L'audit de comportements et d'attitudes
- Les audits de processus
- Les audits de direction

7. La chronologie des audits et les éléments essentiels

- La programmation : la durée des audits et le découpage en processus
- La préparation : la connaissance des modèles et des critères d'audit, le plan d'audit
- La réalisation : les entretiens, la prise de notes, la confidentialité, les écarts et les pistes d'amélioration
- La conclusion : préparation de la réunion de clôture, élaboration du rapport d'audit, animation de la réunion de clôture
- L'après audit : le plan d'actions d'amélioration, le suivi des améliorations, l'évaluation de leur efficacité

8. Jeux de rôles

9. Conclusions/Débats

4. Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Jeux de rôles
- Groupe de travail interactif

5. Dispositif de suivi de l'exécution de la formation et évaluation des acquis

En fin de chaque journée, un **tour de table** sera effectué pour connaître l'avis des participants et répondre aux attentes exprimées.

En fin de formation, un **formulaire de satisfaction** est rempli par les participants pour connaître les points forts et les points faibles de l'opération de formation et améliorer ainsi les prochaines sessions.

Une **fiche d'évaluation des acquis de formation** sera renseignée par l'intervenant qui notera le niveau obtenu par chaque participant (Acquis et maîtrisé, acquis, partiellement acquis ou non acquis).

6. Prestataire de service

Le MFQM Pays de la Loire (Mouvement Français pour la Qualité et le Management) est un réseau de dirigeants, managers et experts, qui contribue à la performance globale et au progrès permanent des entreprises et organisations des Pays de la Loire.

7. Intervenant

Yvon Mougine - Yvon Mougine Conseil et Accompagnement (YMCA).

Consultant et formateur. Expert en management, qualité et organisation. Spécialiste du management par processus et de l'approche risques et opportunités.

Copilote du club des auditeurs croisés de Franche Comté. Auteur d'une douzaine d'ouvrages dont quatre ont été primés au prix du livre « qualité et performances ».

Concepteur de jeux pédagogiques sur le management des risques, la qualité de vie au travail, les audits internes et la maîtrise statistique des processus.