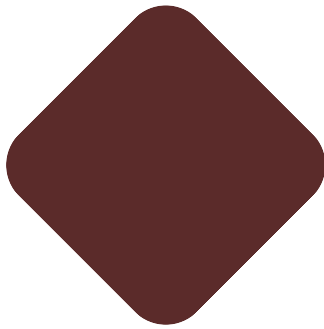




CREATIVEXPERTS
CONSULTING



**AUDITEUR
INTERNE
QUALITÉ (ISO
19011 & ISO 9001)**

Objectifs de la Formation :

- À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :
- Comprendre le rôle et l'importance de l'audit interne dans le Système de Management de la Qualité (SMQ).
- Maîtriser les principes d'audit selon l'ISO 19011.
- Planifier, préparer, réaliser et conclure un audit interne de manière efficace et conforme.
- Identifier et formaliser correctement les non-conformités, les points forts et les pistes d'amélioration.
- Contribuer activement au cycle d'amélioration continue de l'organisation.

Public Cible :

Toute personne appelée à réaliser des audits internes au sein de l'organisation.

Prérequis :

Connaissance des bases du Système de Management de la Qualité (SMQ) et idéalement, de la norme ISO 9001.

Durée Estimée :

2 à 3 jours (selon le niveau de détail des exercices pratiques).

Module 1 : Introduction et Fondamentaux de la Qualité

1. L'Audit Interne dans le SMQ :

- Rôle, objectifs, et valeur ajoutée (outil de pilotage et d'amélioration).
- Différences entre audit interne, audit externe (certification) et inspection/contrôle.

2. Les Référentiels d'Audit :

- Rappel de la structure de l'ISO 9001 (Approche Processus, PDCA, Pensée basée sur les risques).
- Le Manuel Qualité et la documentation interne de l'organisation.

3. Les Types d'Audit : Audit de processus, audit de système, audit de produit/service.

Module 2 : Les Principes d'Audit (ISO 19011)

1. Les Sept Principes Fondamentaux :

- Intégrité (Éthique, impartialité).
- Présentation équitable (Rapport fidèle et précis).
- Conscience professionnelle (Diligence et jugement).
- Confidentialité et sécurité de l'information.
- Indépendance de l'auditeur et impartialité.
- Approche fondée sur la preuve.
- Approche basée sur les risques.

2. Le Rôle et les Responsabilités de l'Auditeur Interne : Posture, éthique et compétences.

Module 3 : Planification et Préparation de l'Audit

1. Gestion du Programme d'Audit :

- Définition des objectifs, de l'étendue et de la fréquence des audits.
- Sélection de l'équipe d'audit.

2. La Phase Préparatoire :

- Analyse des documents de référence (Procédures, indicateurs, résultats d'audits précédents).
- Établissement du plan d'audit (agenda détaillé).
- Préparation de la liste de questions/grille d'audit (pour guider, sans s'y limiter).

Module 4 : Réalisation de l'Audit

1. La Réunion d'Ouverture : Objectifs, participants, déroulement, confirmation du plan.

2. Techniques de Collecte de Preuves :

- L'observation (environnement de travail, application des règles de sécurité).
- L'interview (Techniques de questionnement : Ouvertes, fermées, d'approfondissement).
- L'examen documentaire (Traçabilité, preuves de conformité).

3. Technique du "Fil d'Ariane" (Audit de processus) : Comment suivre une entrée jusqu'à sa sortie.

4. Identification des Écarts :

5. Définition d'une non-conformité (NC), d'une observation, d'un point fort.

6. La nécessité d'objectiver la preuve d'audit (Le critère manquant ou non respecté).

Module 5 : Rapport, Conclusion et Suivi

1. La Réunion de Clôture :

- Présentation des conclusions (ton et communication).
- Importance de l'accord sur les faits, pas sur les causes.
- Formalisation et classement des NCs.

2. Rédaction du Rapport d'Audit :

- Structure et contenu obligatoires.
- Clarté, concision et objectivité.

3. Le Suivi des Actions Correctives :

- Compréhension du processus de traitement des non-conformités.
- Vérification de l'efficacité des actions mises en place.

Module 6 : Compétences Comportementales de l'Auditeur (Soft Skills)

- Communication et écoute active.
- Gestion des situations difficiles (résistance au changement, personnes stressées ou défensives).
- Neutralité et objectivité.
- Capacité de synthèse et de restitution.

Méthodes Pédagogiques

- Exposés théoriques (50%).
- Études de cas, mises en situation et jeux de rôles (50%).
- Simulation d'entretiens d'audit.
- Exercice de rédaction de non-conformités.

Évaluation des Acquis

- **Contrôle Continu** : Participation aux jeux de rôles et exercices.
- **Évaluation Finale (Théorique)** : QCM sur les principes et les étapes d'audit.
- **Évaluation Pratique** : Rédaction d'un rapport d'audit simulé ou réel (audit à blanc).
- **Délivrance** : Attestation de formation d'Auditeur Interne Qualité.





**CREATIVEXPERTS
CONSULTING**

CONTACT US



CREATIVEXPERTS
CONSULTING



Rue ANATOLE FRANCE, immeuble
KHLIFA, N° 22 Appartement N° 12,
EL JADIDA.



+212 618 - 53 48 40



contact@creativexpertsconsulting.ma



www.creativexpertsconsulting.ma