

# Etre audité : comment réussir les évaluations externes et les audits internes

Réf. 11.3 | 380 € | 1 jour |



Illustrations s'appuyant sur des situations rencontrées comme évaluateur ou évalué au sein de laboratoires.  
Exercices pratiques de simulation de situation d'audit et d'échanges auditeurs/audités

## Le contexte

Tant pour le nouveau personnel que pour les personnes expérimentées, la participation à un audit génère une certaine appréhension, voire une situation de stress pour certains. Pourtant, une bonne préparation à l'audit et la connaissance de quelques bases et outils de communication permettent de désamorcer cette appréhension, voire même, de profiter de l'audit pour vendre son système qualité et valoriser son amélioration continue. Par ailleurs, le comportement de l'audité, sa capacité à argumenter ou orienter l'évaluateur (recours à la documentation ou une personne plus compétente par exemple) devront lui permettre de sortir d'une situation d'écart potentiel. À la clé, un climat d'audit plus serein, des éventuels écarts plus factuels ne résultant pas d'une incompréhension de la situation réelle par l'évaluateur, un travail post-audit plus efficient.

## Les objectifs

Permettre à l'audité de se préparer et d'éviter des situations d'incompréhension ou de stress.  
Connaître les principes de l'audit qui sont régis par la norme ISO 19011 et s'en servir pour éviter que l'audit ne sorte de son cadre initial.  
Savoir décrypter les questions de l'évaluateur, identifier la finalité de son questionnement pour y répondre de manière plus efficace.  
Eviter les pièges et les écueils pour l'audité. Savoir anticiper les situations d'écart.  
Connaître les règles relatives à la rédaction des écarts et à leur traitement ultérieur.  
Eviter les éventuels écarts liés à l'absence de preuves factuelles.  
Savoir obtenir un débriefing de l'entretien avec l'évaluateur pour reboucler et ne pas rester sur des situations d'incompréhensions.  
Savoir rapporter aux responsables (qualité, technique et direction), en cours de l'audit, évitant ainsi la découverte d'écarts en réunion de clôture.

## La documentation

Documents Polymont Consulting correspondant aux thèmes de formation.  
Exercices d'application, énoncés et corrigés.

## L'animation

Formateur expérimenté dans le domaine. Alternance présentation théorique, échange et discussion et mise en situation.

## Le pré-requis conseillé

Lecture préalable de la norme.

## Le public

Techniciens, responsable qualité, responsable technique, toute personne susceptible d'être évaluée.

## Thèmes traités

### La mesure de satisfaction des clients

- > Rappel : principe de l'audit et définitions.
- > La préparation de l'audit : revue des dossiers prestation, lecture et acceptation du plan d'audit, communication interne avant l'audit.
- > Les règles de déontologie de l'auditeur.
- > La communication et les règles comportementales de l'audité.
- > L'échange auditeur / audité : le questionnement, la reformulation, la restitution.
- > Savoir vendre son système et valoriser l'amélioration continue.
- > Les clés du succès de l'audit.