

CETE de Lyon	Rapport d'audit interne CETE de Lyon DLCF le 14/02/2013	Date : M2.DM.003 Révision : 1 Du 19/01/2012
-----------------------------	--	---

Présentation de l'audit

Entité auditée	DLCF unités GREI/MI et GCM/SOA
Équipe d'audit	David DAGUILLON & Marc CECILLON
Date de l'audit	14/02/13
Objectifs et champ de l'audit	R123 et S1234
Référentiel de l'audit	ISO9001
Commentaire	Voir CR revue de direction DLCF du 04/02/13

Programme prévisionnel de l'audit

Horaire (prévu) / réalisé	Thème abordé	Auditeur	Personnes présentes (en plus des auditeurs)
9h30-10h00	Réunion d'ouverture : politique DLCF 2013	Équipe d'audit	D Delouis, M Chahine, C Barrailh, R Vaissière, S Liandrat, J Chorda.
10h00-12h30	Unité MI : examen des processus R123, S1234 au travers de dossiers d'affaire	Équipe d'audit	S Liandrat, P Carle, J Chorda, M Chahine, C Barrailh
12h30-13h30	Repas		
13h30-16h00	Unité SOA : examen des processus R123, S1234 au travers de dossiers d'affaire	Équipe d'audit	R Vaissière, B Boulet, H Chassagnol, C Barrailh
16h00-16h30	Réunion de synthèse	Équipe d'audit	Auditeurs
16h30-17h00	Réunion de clôture	Équipe d'audit	D Delouis, M Chahine, C Barrailh, R Vaissière, S Liandrat.

Revue de la conformité à la norme

Réf.	Titre	Vu sans remarque	Points forts	Points sensibles	Pistes de progrès	Non Conformités
4	Système de Managt Q.					
4.1	Exigences générales.					
4.2	Documentation.		X	X		
5	Responsabilités de la Direction.					
5.1	Engagements de la Direction.		X			
5.2 et 5.3	Écoute client et politique Q.					
5.4	Planification de la Qualité.					
5.5.1	Responsabilités et autorités.			X		
5.5.3	Communication.		X		XX	
5.6	Revue de Direction.					
6	Management des ressources.					
6.1 et 6.2	Ressources Humaines.		X			
6.3 et 6.4	Moyens Matériels.					
7	Réalisation des Prestations.					
7.1	Planification.					
7.2	Processus relatifs aux clients.				X	
7.3	Conception et développement.					
7.4	Achats.				X	
7.5	Production des Prestations.			X	XX	
7.6	Maitrise des équipements de surveillance et de mesure		X			
8	Mesures, analyses et améliorations.					
8.1 et 8.2	Mesures et surveillance.					
8.3	Maîtrise des Non Conformités.				X	
8.4 et 8.5	Analyses et Améliorations.					

Notes et commentaires :

POINTS FORTS :

(5.1) La stratégie est clairement définie. Sa communication en direction des agents se fait au travers de réunions trimestrielles des chefs d'unité et des assemblées générales du personnel. Des formations QSE sont organisées pour les nouveaux arrivants.

(OHSAS 18001) Les agents rencontrés connaissent le RUS et ont une bonne réactivité pour la déclaration d'incident en hygiène et sécurité.

(4.2) L'outil de gestion de la documentation du système de management par la qualité, la sécurité et l'environnement GEDOQ est connu, le classement des affaires auditées et le nommage des fichiers sont correctement assurés.

(7.6) Le suivi métrologique du matériel de l'unité SOA est correctement assuré, ce suivi est tracé par Optimu (1 thermomètre en retard d'étalonnage sur 74 appareils recensés dans l'unité).

(5.5.3) Même si elle fait l'objet de critique de certains agents, la démarche d'engagement personnel en matière d'HSE a le mérite de contribuer à la communication interne sur la démarche et à la sensibilisation du personnel.

(6.2) A l'appui du dossier de qualification / habilitation, les contrats de compagnonnage des agents audités sont complets : identification des compétences et tuteurs.

POINTS SENSIBLES :

(5.5.1) La définition des fonctions et responsabilités est à améliorer : fiche de fonction non définie (chargé d'investigation), risque d'incohérence dans les habilitations individuelles (responsable d'essai/ chargé d'essais / chargé d'investigations), méconnaissance des différences de responsabilité entre chargé d'affaire et chargé d'étude.

(7.5) La traçabilité des affaires est difficilement assurée : car le renseignement de la fiche affaire peut être pour partie en version informatique et pour partie sous forme papier de la fiche affaire, aspects administratifs et techniques gérés séparément, mauvaise identification des fonctions de chargé d'affaire, chargé d'essai responsable de commande, voire chargé de phase (point déjà indiqué dans l'alinéa précédent).

(OHSAS 18001) En dehors des activités pour le compte d'un client privé (APRR) les interventions des équipes ne font pas l'objet de plan de prévention, ni de visites préalables. Le lien avec la PTF n'est pas fait.

(4.2) L'archivage des affaires n'est pas réalisé. Une action spécifique est identifiée pour 2013.

PISTES DE PROGRÈS

(5.5.3) Vérifier l'appropriation des objectifs du service à tous les niveaux de l'organisation. Les agents rencontrés ~~rencontrés~~ ont eu du mal à exprimer les orientations DLCF et plus encore CETE.

(7.2) Les prestations dites « ~~classiques~~ traditionnelles » gagneraient à disposer d'une proposition technique et financière type. Celle-ci s'enrichirait des retours d'expérience et de bilans des affaires, de l'écoute

CETE de Lyon	Rapport d'audit interne CETE de Lyon DLCF le 14/02/2013	Date : M2.DM.003 Révision : 1 Du 19/01/2012
-----------------------------	--	---

client, des évolutions réglementaires ...

(7.5) Des agents en antennes isolées ont fait l'objet d'une attention particulière en matière d'hygiène et sécurité. La question de l'intégration de ces agents dans la traçabilité des affaires, et le lien entre suivi technique et suivi administratif pourraient être analysés.

(7.5) L'objectif de la direction de mettre en place des outils de plan de charge dans chaque unité est connu, mais les gains pour l'unité ne sont pas toujours compris ~~dans ce que l'unité peut y gagner dans son activité pour les unités qui ne l'ont pas encore mis en place.~~

(8.3) Plusieurs non-conformités ne sont pas suivies d'actions correctives pour éviter leur récurrence : exemples à SOA : un accident du travail (pas d'accord pour ce point car il y a eu rappel sur le port de lunettes et un achat de lunettes pour les agents de cette unité; il faut peut-être parlé d'action préventive pour vérifier que les EPI sont bien adaptés sur les autres postes de travail en extérieur) et problème de délai de facturation.

(7.4) La sensibilisation HSE n'est pas étendue aux fournisseurs ou sous-traitants. Il convient pour ceux-ci d'avoir le même niveau d'exigence HSE que pour le CETE.

(5.5.3) Les filières de traitement des déchets ne font pas l'objet d'un affichage qui permet un rappel régulier et s'adresse également aux intervenants extérieurs.

NON-CONFORMITÉS

Aucune Non-conformité

REMARQUES

CONCLUSIONS SUR L'APPLICATION, L'EFFICACITÉ ET LA PERTINENCE DU SYSTÈME QUALITÉ

La stratégie et les actions portées par la direction sont adaptées au service ; elles diffusent au sein de la structure. La poursuite de la communication sur ces actions et sur leur justification permettra de gagner encore en efficacité.

Retour d'expérience sur le fonctionnement de l'audit interne

COMMENTAIRES DES AUDITEURS INTERNES	
Sur le champ et/ou les objectifs de l'audit	<p>Le champ de l'audit était l'ISO 9001. Le périmètre de l'audit était étendu aux processus de réalisation et aux processus supports. Ces derniers ont été abordés par l'audit des affaires.</p> <p>Bien que hors champ d'audit, les aspects HSE ont également été abordés dans la préparation et le déroulement des affaires, pour apprécier la sensibilisation des agents à la démarche en cours.</p>
Sur le déroulement de l'audit	<p>Pas d'observation sur le déroulement de l'audit. Les agents audités ont été disponibles et ont donné accès à toutes les informations souhaitées.</p>
Sur la qualité de la relation auditeurs-audités	<p>Les relations ont été très bonnes durant l'audit. Les échanges ont été riches tout au long de la journée.</p>
APPRÉCIATION DES AUDITÉS SUR LE DÉROULEMENT DE L'AUDIT	<p><u>L'audit a été réalisé en « stéréo » avec sérieux et convivialité.</u></p>
PERCEPTION DE L'AUDITEUR SUR LE DÉROULEMENT GLOBAL DE L'AUDIT	

Signature des auditeurs

Responsable d'audit

Date

Diffusion

(Après validation auprès des participants à l'audit)

Participants à l'audit
 Responsable qualité de département
 Pilote(s) de processus concerné(s)
 Chargé de mission qualité