

DTerCE	<b>Rapport d'audit interne DLCF du 25 avril 2014</b>	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
--------	--	--

Vf\_15/04/14

## Présentation de l'audit

Entité auditée	DLCF
Équipe d'audit	Fabienne Menissier et Fabrice Rojat (responsable)
Date de l'audit	25/04/14
Objectifs et champ de l'audit	QSE - Unités HCF + ECA
Référentiels de l'audit	ISO 9 001, ISO 14 001, OHSAS 18 001
Commentaire	-

## Programme prévisionnel de l'audit

Horaire (prévu) / réalisé	Thème abordé	Auditeur	Personnes présentes (en plus des auditeurs)
9H30 à 10H00	<b>Réunion d'ouverture :</b> Présentation général de l'audit : objectifs, auditeurs Présentation du Département Principaux enjeux associés aux unités auditées (HCF – ECA) Validation du plan d'audit	FM, FR	Représentant direction RQD Représentants unités suivant disponibilité Présents : C.Barrailh, A.Geoffroy, D.Goutaland, M.Chahine, P.Lesage, D.Delouis, J.Cazard, D.Jan, F.Rojat, F.Ménissier
10H00 à 12H00	<b>Unité HCF :</b> Réorganisation et fonctionnement mis en place Analyse des risques propres aux postes de travail Présentation / visite de l'environnement de travail Étude de cas concrets : affaires	FM, FR	Chef d'unité  Chef d'unité  Chef d'unité, rencontre de personnels  Chargés d'affaires
<b>12H00 à 13H00</b>	<b>Pause repas</b>		
13h00 à 15H00	<b>Unité ECA :</b> Fonctionnement de l'unité Analyse des risques propres aux postes de travail Présentation / visite de l'environnement de travail Étude de cas concrets : affaires	FM, FR	Chef d'unité Chef d'unité  Chef d'unité, rencontre de personnels  Chargés d'affaires
15H00 à 15H30	Synthèse	FM, FR	/
15h30 à 16H30	Réunion de clôture	FM, FR	Représentant direction RQD Représentants unités suivant disponibilité

Vf\_15/04/14

## Revue de la conformité aux normes QSE

ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	Titre	Vu sans remarque	Points forts	Points sensibles	Pistes de progrès	Non Conformités
4			<b>Système de Management QSE.</b>					
4.1	4.1	4.1	Exigences générales.					
4.2	4.2	4.2	Exigences Documentation.					
	4.3.1	4.3.1	Planification Identification des dangers SST et des impacts environnementaux		X			
	4.3.2	4.3.2	Exigences légales et autres					
5.4	4.3.3	4.3.3	Planification de la qualité : Objectifs, cibles et programmes		X			
4.2	4.4.1	4.4.1	Mise en œuvre et fonctionnement					
	4.4.2	4.4.2	Compétence, formation, sensibilisation		X			
	4.4.3	4.4.3	Communication		X			
	4.4.4	4.4.4	Documentation					
	4.4.5	4.4.5	Maîtrise de la documentation					
	4.4.6	4.4.6	Maîtrise opérationnelle				X	
	4.4.7	4.4.7	Réponse aux situations d'urgence		X			
	4.5.1	4.5.1	Surveillance et mesurage des performances					
	4.5.2	4.5.2	Évaluation de la conformité					
		4.5.3.1	Recherche d'incidents					
	4.5.3	4.5.3.2	Non-conformité, action corrective, action préventive			X		
	4.5.4	4.5.4	Maîtrise des enregistrements					

Vf\_15/04/14

ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	Titre	Vu sans remarque	Points forts	Points sensibles	Pistes de progrès	Non Conformités
	4.5.5	4.5.5	Audit interne					
5			<b>Responsabilités de la Direction.</b>					
5.1			Engagements de la Direction.		X			
5.2 et 5.3			Écoute client et politique Q.					
5.5.1			Responsabilités et autorités.					
05/05/03			Communication.		X			
5.6	4.6	4.6	Revue de Direction.		X			
6			<b>Management des ressources.</b>					
6.1 et 6.2			Ressources Humaines.		X	X		
6.3 et 6.4			Moyens Matériels.					
7			<b>Réalisation des Prestations.</b>					
7.1			Planification.				X	
7.2			Processus relatifs aux clients.					
7.3			Conception et développement.					
7.4			Achats.					
7.5			Production des Prestations.		X			
7.6	4.5.1		Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure				X	
8			<b>Mesures, analyses et améliorations.</b>					
8.1 et 8.2			Mesures et surveillance.					
8.3			Maîtrise des Non Conformités.					
8.4 et 8.5			Analyses et Améliorations.					

## Notes et commentaires :

### 1. Général DLCF :

Une présentation générale du département est effectuée en réunion d'ouverture, non redétaillée ici. L'organisation comprend deux groupes techniques, sous-découpés en 3 unités intégrant chacune un chef d'unité et un adjoint. Une unité des Prestations Administratives et Logistiques, rattachée à la direction est également présente, ainsi qu'un « pôle » métrologie en interaction avec les deux groupes techniques. On notera la forte animation qualité, avec 3 AG annuelles intégrant un bilan qualité et des CoDIR tous les 15 j avec point qualité également. Deux correspondantes qualité sont identifiées : C.Barrailh (coordination + ISO9001) et A.Geoffroy (HSE). Une revue qualité a été effectuée en février 2014, très complète et intégrant les aspects « Cofrac ».

### 2. Audit unité HCF :

L'unité HCF présente un effectif cible de 11 personnes, avec des postes vacants. Il s'agit d'une unité assez jeune (récemment réorganisée), le chef d'unité est arrivé en août 2013.

L'unité traite un nombre important de disciplines différentes et abrite un laboratoire de chimie contenant beaucoup de matériel. On notera la création d'un PCI (GEPREC). Il n'y a pas de procédure métier propre à l'unité.

Le suivi des affaires apparaît bien assuré dans les sous-unités.

Le laboratoire de chimie est visité durant l'audit. La présence d'une stagiaire est notée au niveau des analyses IBGN. Cette dernière a bien été intégrée dans le processus d'accueil par la correspondante HSE. Un dossier de formation et d'habilitation est présent. Les EPI (masques en particulier) apparaissent à jour.

Les sorbonnes ont été déclarées non conformes en 2013 et n'ont pas pu encore être mises à niveau. Cependant, des EPI renforcés ont été mis en place. On relève également quelques problèmes d'étiquetage métrologique sur matériels (étuves, balances).

Un test de recherche de FDS est effectué durant l'audit sur le produit « Formaldéhyde ». Le classement existant n'a pas permis de retrouver la fiche rapidement, qui n'a pu être fournie que plus tard dans l'audit. Une amélioration serait utile à ce niveau.

On note le large panel de qualifications de l'agent chimiste (L.Friteyre) et sa très bonne maîtrise du sujet. Une fragilité est cependant identifiée du fait de l'absence de redondance sur ses compétences au niveau du service. On relève également l'existence de situations ponctuelles de travailleur isolé (en soirée) pour ce même agent, qui pourraient faire l'objet d'une réflexion.

Une traçabilité de qualification est effectuée en cours d'audit, sur le dossier de J.Walkowiak. L'examen des différentes pièces se révèle très satisfaisant (contrats de compagnonnage, évaluations, formation HSE, etc.).

Une analyse d'affaire est effectuée sur le PPRI de la DDT de la Haute-Saône (n°21905). Les qualifications des agents intervenants sont satisfaisantes. Il n'est pas noté de défaut particulier dans la revue de contrat. On relève que les changements d'interlocuteur intervenus en cours d'affaire ont bien été calés avec le client. Les règles de nommage de fichier en vigueur apparaissent bien respectées.

### 3. Audit unité ECA :

L'unité ECA présente un effectif de 9 personnes (2A – 7B), avec deux activités principales : bâtiment (GPI, CRC, développement et prospective) piloté par C.Bésairie, et acoustique (nuisances, CRC, normalisation, politique du bruit, mesures, modélisations, etc.) piloté par P.Lesage. P.Lesage intervient également comme pilote de la thématique « Biosourcés » dans le ChA Construction.

DTerCE	<b>Rapport d'audit interne DLCF du 25 avril 2014</b>	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
Vf_15/04/14		
<p>Le dossier d'affaire « CRC 2013 » pour la DREAL Auvergne (n°63/13/22430) est examiné durant l'audit. La commande, établie lors de réunions annuelles apparaît bien cadrée, ainsi que la programmation des opérations. La formation et la qualification des agents (assermentés) sont également bien assurées, avec une formation « théorique » initiale puis un compagnonnage sur plusieurs contrôles.</p> <p>Le dossier d'affaire « Réalisation de cartes de bruit stratégiques » (n°21431) est également examiné durant l'audit. Un problème de modification de commande et de délai est identifié, qui aurait mérité une renégociation formelle avec le client. Le processus de formation des agents, incluant des contrats de compagnonnage, a pu être expliqué durant l'audit.</p> <p>4. <u>Divers :</u></p> <p>Une enquête « postes de travail », avec visite des bureaux, a été menée en 2013. Elle a permis de dégager des axes d'amélioration et a conduit à une remise en conformité électrique (suppression d'un transformateur au pyralène en particulier).</p> <p>Concernant les déplacements, on relève un accroissement de l'usage des visio-conférences et du train. Une formation sur la sécurité des déplacements a été mise en place. On note également l'existence d'un manuel de vérification du balisage.</p>		
POINTS FORTS :		
<p>1. La démarche qualité apparaît très bien intégrée dans le quotidien du Département. On relève notamment une revue qualité très complète et un suivi des actions efficace.</p> <p>2. La communication sur le système qualité apparaît très bonne, même si elle est assez centralisée.</p> <p>3. Les démarches de réflexion stratégique font partie intégrante de l'organisation, au niveau de la direction comme des unités. On relèvera par exemple l'analyse effectuée lors de la réorganisation de l'unité HCF, y compris sur les moyens alloués (axe stratégique).</p> <p>4. La démarche HSE est bien en place et révèle une bonne maturité du système. En particulier, les points suivants ont pu être examinés au cours de l'audit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- analyse de la conformité électrique ;</li><li>- suivi des produits dangereux, FDS ;</li><li>- formation des nouveaux arrivants, y compris stagiaires ;</li><li>- peu ou pas de problèmes de stockage en hauteur ;</li><li>- les risques identifiés sont bien associés à des plans d'action.</li></ul> <p>5. La formation et la qualification des agents sont très bien documentées et suivies. La formalisation est tout-à-fait adaptée, la réalisation de contrats de compagnonnage est effective.</p> <p>6. Les dossiers d'affaires apparaissent très bien suivis, sur le plan administratif comme technique, ainsi que les plans de charge.</p> <p>7. La sécurité incendie est prise en compte de manière très satisfaisante, avec une analyse approfondie du système d'alerte.</p>		
POINTS SENSIBLES :		
<p>1. La fragilité du laboratoire de chimie apparaît comme un point sensible, avec un seul chimiste qualifié sur l'activité, générant un fort cumul de tâches.</p> <p>2. Au niveau des hottes et sorbonnes, les non-conformités remontant à près d'un an n'ont pas encore pu être traitées (problème d'investissement). Cependant, des mesures palliatives, apparemment bien suivies ont été mises en œuvre : EPI renforcés, valeurs limites d'exposition.</p>		

DTERCE	<b>Rapport d'audit interne DLCF du 25 avril 2014</b>	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
--------	--	--

**Vf\_15/04/14**

PISTES DE PROGRÈS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les étiquetages métrologiques ne sont pas à jour sur plusieurs appareillages.</li> <li>2. Le classement des FDS chimie n'apparaît pas très clair, il faut beaucoup de temps pour retrouver la fiche d'un produit. La méthode de classement pourrait être améliorée.</li> <li>3. Dans le dossier particulier « Politique du bruit » n°21431, une problématique de délai et de modification de la commande a été identifiée, qui aurait mérité une renégociation formelle avec le client.</li> </ol>
NON-CONFORMITÉS MINEURES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Néant</li> </ul>
REMARQUES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une palette de bidons de bitume n'ayant pas été transférée au local tampon a été aperçue durant l'audit.</li> <li>• Les cas ponctuels de travail isolé (laboratoire chimie en particulier) seraient intéressants à approfondir pour examiner si un dispositif de surveillance doit être mis en place (système homme mort ou appels téléphoniques par exemple).</li> </ul>
CONCLUSIONS SUR L'APPLICATION, L'EFFICACITÉ ET LA PERTINENCE DU SYSTÈME QUALITÉ
<p>Le système QSE du DLCF apparaît bien en place et bien maîtrisé. Les agents communiquent aisément sur le sujet avec les auditeurs, et les correspondantes qualité montrent une très bonne maîtrise de la thématique (en dépit d'un cumul avec d'autres activités opérationnelles). La partie hygiène et sécurité paraît très bien prise en compte dans le fonctionnement quotidien du département.</p> <p>On notera que la démarche d'amélioration continue est bien en place, avec une analyse régulière des problématiques, la constitution de plans d'action, un suivi de l'efficacité des mesures, etc. Les qualifications des agents sont également très bien suivies, garantissant un niveau de compétence en rapport avec les objectifs de la DTER.</p> <p>En conclusion, le bilan de l'audit apparaît très positif. Le maintien dans le temps de ce niveau sera le prochain défi.</p>

Vf\_15/04/14

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

COMMENTAIRES DES AUDITEURS INTERNES	
<b>Sur le champ et/ou les objectifs de l'audit</b>	Conforme au programme prévu.
<b>Sur le déroulement de l'audit</b>	Conforme au programme prévu.
<b>Sur la qualité de la relation auditeurs-audités</b>	Très bon accueil et participation des agents du DLCF, qui se sont exprimés en toute liberté. Il a en outre été possible d'échanger avec les personnels des unités et pas uniquement avec les responsables, ce qui est appréciable.
<b>APPRÉCIATION DES AUDITÉS SUR LE DÉROULEMENT DE L'AUDIT</b>	L'audit s'est déroulé dans de très bonnes conditions autour d'échanges transparents, constructifs et très pragmatiques entre auditeurs et audités.
<b>PERCEPTION DE L'AUDITEUR SUR LE DÉROULEMENT GLOBAL DE L'AUDIT</b>	

Signature des auditeurs

Responsable d'audit

Auditeur

Date le 1 octobre 2014

Fabrice ROJAT

Fabienne MENISSIER

### 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