

DTerCE	Rapport d'audit interne QSE et COFRAC	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
---------------	--	--

Présentation de l'audit

Entité auditée	DLCF
Équipe d'audit	Michaël DIERKENS (DLL, programme 3) Christophe BADROUILLET (DLA, programme 23)
Date de l'audit	16/05/14
Objectifs et champ de l'audit	Processus M2 et R2 (Cofrac)
Référentiels de l'audit	ISO 9 001, ISO 14 001, OHSAS 18 001 , ISO 17 025
Commentaire	

Programme prévisionnel de l'audit

Horaire (prévu) / réalisé	Thème abordé	Auditeur	Personnes présentes (en plus des auditeurs)
9H30	Réunion d'ouverture*	MD, CB	Direction, responsables qualité, responsables d'UT
9H45	Exigences relatives au système de management	MD, CB	Direction, responsables qualité, responsables d'UT
12H00	Repas		
13H30	Exigences Techniques programme 3	MD	Responsable UT, responsables et chargés d'essais
13H30	Exigences Techniques programme 23	CB	Responsable UT, responsables et chargés d'essais
16H00	Réunion de synthèse		Auditeurs seuls
16H30	Réunion de clôture*	MD, CB	Direction, responsables qualité, responsables d'UT

*Personnes présentes :

- M. Chahine : DIR Adjointe ; Responsable groupe Risque Environnement Infrastructure
- A. Cuer : DIR Adjoint ; Responsable groupe Construction Mobilité
- C. Barrailh : Responsable Qualité DLCF
- H. Chassagnol : Métrologue
- B. Boulet : Responsable UT Cofrac programme 3
- S. Liandrat : Responsable UT Cofrac programme 23
- M. Trauchessec : Chargée d'Affaire DLCF
- L. Blachère : Chargé d'essais MI
- A. Bapt : Chargé d'Essais MI et Correspondant Matériels
- Ch. Domas : Chargé d'Essais SOA

DTerCE	Rapport d'audit interne QSE et COFRAC	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
--------	--	--

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			Système de Management QSE.					
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					
	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					
4.2	4.4.1	4.4.1	Mise en œuvre et fonctionnement					
	4.4.2	4.4.2	Compétence, formation, sensibilisation					
	4.4.3	4.4.3	Communication					
	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					
	4.4.7	4.4.7	Réponse aux situations d'urgence					
	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					
	4.5.4	4.5.4	Maîtrise des enregistrements					

DTerCE	Rapport d'audit interne QSE et COFRAC	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
--------	--	--

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			Responsabilités de la Direction.					
5.1			Engagements de la Direction.					
5.2 et 5.3			Écoute client et politique Q.					
5.5.1			Responsabilités et autorités.					
05/05 /03			Communication.					
5.6	4.6	4.6	Revue de Direction.					
6			Management des ressources.					
6.1 et 6.2			Ressources Humaines.					
6.3 et 6.4			Moyens Matériels.					
7			Réalisation des Prestations.					
7.1			Planification.					
7.2			Processus relatifs aux clients.					
7.3			Conception et développement.					
7.4			Achats.					
7.5			Production des Prestations.					
7.6			Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure					
8			Mesures, analyses et améliorations.					
8.1 et 8.2			Mesures et surveillance.					
8.3			Maîtrise des Non Conformités.					
8.4 et 8.5			Analyses et Améliorations.					

DTerCE	Rapport d'audit interne QSE et COFRAC	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
---------------	--	--

Conformité à la norme NF EN ISO/CEI 17025

§	Titre	Examiné	Points forts	Points sensibles	Pistes de progrès
IV	Exigences relatives au système de management				
IV.1	Organisation				
IV.2	Système de management		1		
IV.3	Maîtrise de la documentation				
IV.4	Revue des demandes				5
IV.5	Sous-traitance des essais et des étalonnages				
IV.6	Achats de services et de fournitures			2	
IV.9	Maîtrise des non conformité				
IV.10	Amélioration				
IV.11-12	Actions correctives / préventives				
IV.13	Maîtrise des enregistrements				
IV.14	Audits internes				
IV.15	Revue de Direction		2	5	1
V	Exigences Techniques				
v.2	Personnel		3 ; 4	1	
v.4	Méthodes d'essai, étalonnages et validation des méthodes			3	2
v.5	Équipement				3
v.6	Exigences spécifiques				
v.7	Échantillonnage				
v.9	Assurer la qualité des résultats d'essai				
v.10	Rapports sur les résultats			4	4

DTerCE	Rapport d'audit interne QSE et COFRAC	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
---------------	--	--

Notes et commentaires :

POINTS FORTS :

- PF1. Réelle prise en compte de la démarche d'amélioration continu.
- PF2. Revues de direction et de programme Cofrac très détaillées.
- PF3. Grande compétence et motivation de l'ensemble des agents impliqués dans l'accréditation du laboratoire.
- PF4. Dossiers de qualifications des agents récemment arrivés.
- PF5. Le questionnaire réalisé auprès de messieurs BLACHERE et BAPT révèle une connaissance satisfaisante du référentiel normatif, une bonne maîtrise de la pratique des essais couverts par l'accréditation et un compagnonnage efficace.

D'une manière générale, toutes les personnes rencontrées le jour de l'audit participent activement à l'application et au respect des différentes procédures contenues dans le système qualité.

POINTS SENSIBLES : PROPOSITION D'AMÉLIORATION

- PS1. Tous programmes : tableau des habilitations du laboratoire non à jour.
- PS2. Programme 23 : la liste des consommables critiques et leurs modalités de suivi sont à mettre à jour. De plus, un bilan des stocks pourrait être élaboré.
- PS3. Programme 3 : les schémas décrivant les modes de rupture des éprouvettes ne sont pas à disposition immédiate du technicien réalisant les essais (risque de mauvaise prise en compte d'un mode de rupture anormal). Les vitesses de charge à utiliser ne sont pas indiquées au niveau de la presse (risque d'erreur, la vitesse étant réglée manuellement).
- PS4. Programme 3 : le laboratoire ne remplit pas toujours la feuille de réception des éprouvettes pour les essais réalisés dans le cadre d'audits NF BPE. Il utilise alors les formulaires transmis par l'auditeur, qui ne contiennent pas toutes les informations figurant sur le rapport d'essai (nature du moule par exemple).
- PS5. Programme 3 : la revue du programme 3 indique qu'aucun problème de matériel n'a été constaté alors que des problèmes d'organisation de l'activité métrologique ont été identifiés en 2013.

PISTES DE PROGRÈS : ÉCARTS MINEURS

- PP1. Tous programmes : la revue de direction/programme ne statue pas sur le maintien des habilitations des Responsables d'Essais, Responsables d'UT et signataires de rapports d'essais. Seul le cas du Chargé d'Essai est traité.
- PP2. Tous programmes : pas de définition de la stratégie du laboratoire en matière de participation aux campagnes d'essais croisés.
- PP3. Programme 3 : retards dans la saisie des vérifications métrologiques dans la base Optimu (ex. : presse béton, bain thermostatique). Risque : retard dans le constat d'une éventuelle non-conformité.
- PP4. Programme 3 : le rapport d'essai contient plus d'informations (détails sur le type de ciment, nom de l'entreprise) que ce qui figure sur les documents intermédiaires ayant permis son élaboration et sa revue (feuilles de réception et d'essai). Risque de saisie d'informations erronées non vérifiables au niveau de la revue.

DTerCE	Rapport d'audit interne QSE et COFRAC	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
---------------	--	--

- PP5. Programme 3 : modification des dates d'essais (par exemple essai à 29 j au lieu de 28 j) sans information du client. Risque faible, compte-tenu de la faible évolution des propriétés du matériau béton à 28 j.

NON-CONFORMITÉS MINEURES

*

REMARQUES

Les essais sur carottes ont été retirés de la portée d'accréditation relative au programme 3.

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

Le système qualité permet un suivi efficace des activités réalisées dans le cadre de l'accréditation Cofrac.

DTerCE	Rapport d'audit interne QSE et COFRAC	Date : M2.DM.001 Révision : 3 05/03/14
--------	--	--

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

COMMENTAIRES DES AUDITEURS INTERNES	
Sur le champ et/ou les objectifs de l'audit	
Sur le déroulement de l'audit	
Sur la qualité de la relation auditeurs-audités	Très bon climat d'audit. Échanges réalisés en grande transparence.
APPRÉCIATION DES AUDITÉS SUR LE DÉROULEMENT DE L'AUDIT	
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