

CETE de Lyon	Audit interne du DLCF : Processus R1, R2, R3	Date : 30/06/011
-----------------------------	---	----------------------------

Rapport d'audit

Entité auditée	DLCF
Équipe d'audit	- Jean-Gérard LANGLOIS (JGL, Responsable d'audit) - Kristen REED-DROUARD (KRD)
Date de l'audit	30/06/11
Objectifs et champ de l'audit	Processus réalisation : R1, R2, R3, dans les unités AGMI et MDS
Référentiel de l'audit	ISO 9001 : 2008 et documentation qualité du DLCF
Commentaire	

Programme d'audit (tel que réalisé)

Horaire (prévu) / réalisé	Thème abordé	Auditeur	Personnes rencontrées
9h30 10h30	Réunion d'ouverture : la maîtrise des processus de réalisation au sein du DLCF (Direction du LRCF)	KRD / JGL	- Dominique LOUIS, Directrice DLCF; - Caroline MAUDUIT, Chef d'unité AGMI, - Pascal LAHOZ, Adjt Chef d'unité MDS, - Jérôme CAZARD, Responsable qualité DCLF - Également présent : Marc CECILLON, CMQ
(9h30 - 10h30) 10h30 - 12h45	Application dans l'unité AGMI	JGL / KRD	- Chef d'unité en tant que Chargée d'affaires - Eric CREGUT : Ch d'études, responsable d'essais
(12h30 -13h30) 12h45 - 14h00	Repas		
(13h30-15h30) 14h15 - 15h40	Application dans l'unité l'unité MDS	KRD / JGL	Michèle COLLOMB, Chef d'unité Jean-Luc BICARD, Jean-François VARGAS et Florence CONCHE : Chargés d'affaires
(15h30-16h30) 15h45-16h45	Réunion de synthèse	KRD / JGL	Également présent : Marc CECILLON, CMQ
(16h30-17h30) 16h45-18h00	Réunion de clôture	JGL / KRD	Dominique LOUIS, Directrice DLCF; Caroline MAUDUIT, Chef d'unité AGMI, Pascal LAHOZ, Adjt Chef d'unité MDS, Jérôme CAZARD, Responsable qualité DCLF Michèle COLLOMB, chef d'unité MDS Également présent : Marc CECILLON, CMQ
18h00	Fin de l'Audit		

CETE de Lyon	Audit interne du DLCF : Processus R1, R2, R3	Date : 30/06/011
-----------------------------	---	----------------------------

Rapport d'audit

Revue de la conformité à la norme

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

CETE de Lyon	Audit interne du DLCF : Processus R1, R2, R3	Date : 30/06/011
--------------------	---	----------------------------

Rapport d'audit (suite)

Notes et commentaires :
POINTS FORTS :
<p>Constats vis à vis des exigences norme 6.1a et 6.2a (Mise à disposition des ressources)</p> <ul style="list-style-type: none"> - En matière de gestion des compétences nécessaires aux processus de réalisation : analyse des compétences réalisée par la Direction, avec la collaboration des chefs d'unités et une information des agents (Assemblée générale du personnel), et identification des atouts du DLCF et de ses attraits pour les clients. Cette analyse va permettre de définir la stratégie et d'orienter les activités futures du DLCF. <p>Constats vis à vis des exigences norme 4.2.3f (Maîtrise des documents)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des référentiels techniques au travers des rapports et du système documentaire (maîtrise interne et information des bénéficiaires)
POINTS SENSIBLES :
<p>Constats vis à vis des exigences norme 4.1d 4.2.4 et 7.5.1a : (Exigences générales, maîtrise des enregistrements et maîtrise de la production)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour l'affaire « RN88 Avis sur Dossier de prise en considération (DPC) », le devis swing papier n'était pas accessible : classement des dossiers affaires ? Sur ce point précis, l'instruction interne DLCF sur les processus R1,R2,R3 n'est pas appliquée. - Pour l'affaire « Formation club CG 26 VH », la dernière version de la PTF n'était pas identifiable, et les règles de nommage des fichiers n'étaient pas respectées : traçabilité - Pour l'affaire « Formation club CG 26 VH », l'enregistrement de la check-list pour une prestation d'animation n'a pas été utilisé : manque d'appropriation de la documentation du R3 ? <p>– Constats vis à vis des exigences norme 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 (revue, vérification et validation de la conception et du développement = PTF)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour l'affaire « RN88 avis sur DPC », le responsable de commande n'avait pas accès dans le répertoire de l'affaire à l'expression des attentes du client lors de la revue d'offre (demande du client transmise par courriel à la chargée d'affaire et stockée dans sa messagerie). Sur ce point précis, l'instruction interne DLCF sur les processus R1, R2, R3 n'est pas appliquée. Attention à l'articulation et/ou complémentarité entre le classement du dossier affaire sous forme papier et électronique (SUMI) ? <p>► Points sensibles :</p> <p>Défaut de traçabilité et de classement de certains des documents structurants d'une affaire (check-list, devis, fiche affaire, demande du client ...).</p> <p>Manque d'appropriation des documents du processus R3 par les agents du DLCF. À titre d'information, l'utilisation du check-list pour le montage d'une formation n'est pas mentionné dans l'instruction DLCF d'application des processus R1, R2, R3.</p> <p>Constats vis à vis des exigences norme 7.3.1 (Planification de la conception et développement du produit) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour les affaires examinées, parfois absence de formalisation-planification (dans la fiche affaire) des contrôles qualité ; de plus, les modalités de contrôle ne sont pas précisées dans le cas de compétences rares au sein du de l'unité ou du DLCF (auto-contrôle). <p>► Point sensible : Organisation-planification des moyens de contrôle</p>

CETE de Lyon	Audit interne du DLCF : Processus R1, R2, R3	Date : 30/06/011
-----------------------------	---	----------------------------

PISTES DE PROGRÈS
<p>Constat vis à vis des exigences norme 5.2, 5.4.1, 8.4 (Écoute client, objectifs qualité et analyse des données)</p> <p>Le plan d'action du DLCF ne permet pas d'identifier directement quelles actions concernent les processus réalisation. Peu d'actions d'amélioration semblent viser les processus réalisation alors que ceux-ci sont le cœur de l'activité du service.</p> <p>► Piste de progrès : Améliorer la maîtrise des informations concernant le fonctionnement et la surveillance des processus R, afin d'en faciliter l'amélioration continue.</p> <p>Constat vis à vis de l'exigence norme : 7.2.2c (Revue des exigences relatives au produit)</p> <p>Les plannings examinés, notamment pour le long terme, ne permettent pas de démontrer clairement comment le responsable de commande détermine la capacité du DLCF à respecter le délai imposé par le client</p> <p>► Piste de progrès : Améliorer la gestion des plans de charge</p>
NON-CONFORMITÉS
Aucune non conformité n'a été constatée.
REMARQUES
Aucune affaire R1 au DLCF à ce jour.
CONCLUSIONS SUR L'APPLICATION, L'EFFICACITÉ ET LA PERTINENCE DU SYSTÈME QUALITÉ
Processus et système qualité globalement appliqués.

CETE de Lyon	Audit interne du DLCF : Processus R1, R2, R3	Date : 30/06/011
-----------------------------	---	----------------------------

Rapport d'audit (suite)

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>Discussions sur la perception du champs de l'audit : les auditeurs y ont intégré l'examen des conditions de planification et de maitrise des processus R par la Direction du DLCF, et pas seulement le respect de l'application des documents qualité dans les unités.</p> <p>Dans le cas suivant, les auditeurs n'ont été en mesure de vérifier l'application de certaines exigences de la norme, sans pour autant constater de défaut d'application. En signalant cette situation, les auditeurs en suggèrent l'examen attentif par le service :</p> <p>Vis à vis des exigences 7.5.3 (Identification et traçabilité produit) et/ou 7.6 (Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure) de la norme : vérifier la traçabilité des essais et mesures (données brutes, jour et conditions d'essais, matériels utilisés, etc.), permettant de certifier la validité d'un résultat d'essai ou d'une mesure, et de mettre les preuves correspondantes à la disposition des clients ou bénéficiaires (point sensible susceptible de se traduire par une non-conformité lors d'un audit).</p> <p>Les auditeurs indiquent qu'ils ont posé, de façon parfois indirecte, des questions relatives à l'application des procédures R2 et R3 (pas d'affaire R1), contrairement à ce qui est affirmé dans la rubrique ci-dessous (« appréciation des audités sur le déroulement de l'audit »).</p>
Sur le déroulement de l'audit	<p><i>(Ordre du jour, respect des objectifs de l'audit, réunions d'ouverture, clôture)</i></p> <p>Regret de ne pas avoir pu rencontrer de chargé d'affaire de AGMI autre qu'une responsable d'unité, ce qui a pu contribuer à ce que l'examen de l'application de la procédure de déroulement d'une affaire n'ait pas été complètement réalisé.</p> <p>Tentative de rédaction du rapport d'audit « en direct » lors de la réunion de clôture, ce qui n'a pu être complètement réalisé. Auditeurs comme audités sont peut-être trop dans la recherche de solutions lors de la réunion de clôture ...</p>
Sur la qualité de la relation auditeurs-audités	Bonnes relations (expression libre des remarques ou des divergences d'interprétation)

CETE de Lyon	Audit interne du DLCF : Processus R1, R2, R3	Date : 30/06/011
-----------------------------	---	----------------------------

APPRÉCIATION DES AUDITÉS SUR LE DÉROULEMENT DE L'AUDIT	<p>Très bon relationnel des deux auditeurs, qui avaient préparé sérieusement leur audit.</p> <p>Les questions des auditeurs ont porté de manière importante sur le processus M1 qui étaient hors du périmètre d'audit ; de ce fait le temps consacré au processus de réalisation a été réduit le matin.</p> <p>Il n'y a pas eu de question sur l'instruction spécifique au DLCF sur l'application des procédures R1-R2-R3, dont l'application aurait pu être vérifiée lors de l'audit.</p>
PERCEPTION DE L'AUDITEUR SUR LE DÉROULEMENT GLOBAL DE L'AUDIT	<p>Application du processus R2 insuffisamment examiné.</p>

Signature des auditeurs

JG. Langlois

K. Reed-Drouard

Responsable de l'audit

Date *13 septembre 2011*

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