

<b>CETE de Lyon</b>	<b>Rapport d'audit interne Audit DLCF du 3 Mai 2012</b>	Réf. : R2.DLCF.E.004 Révision : 0 Du 03/07/2012
-----------------------------	---	--

## Présentation de l'audit

Entité auditée	DLCF / MTV
Équipe d'audit	J.BLACHE (Responsable d'audit) V.VIDAL
Date de l'audit	03/05/2012
Objectifs et champ de l'audit	Processus M2 et R2, notamment Cofrac
Référentiel de l'audit	NF EN ISO/CEI 17025 – Documents LAB REF 02 et 05 (COFRAC) Documents Qualité du DLCF
Commentaire	Programme 23 (Essais sur les roches et granulats)

## Programme d'audit

<u>Horaire</u>	<u>Thème abordé</u>	<u>Auditeur</u>	<u>Personnes rencontrées</u>
9h30	Réunion d'ouverture Organisation DLCF	JB, VV	J.Cazard, C.Mauduit, M.Trauchessec, JP.Gannet, R.Portalier, N.Rudel, A.Bapt
10h00	Processus M2 Exigences relatives au management	JB, VV	J.Cazard, C.Mauduit, M.Trauchessec, JP.Gannet, R.Portalier, N.Rudel, A.Bapt
12h30	Repas		
14h00	Exigences Techniques (programme 23)	JB, VV	C.Mauduit, M.Trauchessec, JP.Gannet, R.Portalier, N.Rudel, A.Bapt
16h30	Réunion de clôture	JB, VV	J.Cazard, M.Chahine, C.Mauduit, M.Trauchessec, JP.Gannet, R.Portalier, N.Rudel, A.Bapt
17h	<b>Fin de l'Audit</b>		

Le Responsable de l'Audit

<b>CETE de Lyon</b>	<b>Rapport d'audit interne Audit DLCF du 3 Mai 2012</b>	Réf. : R2.DLCF.E.004 Révision : 0 Du 03/07/2012
-----------------------------	---	--

## Rapport d'audit

### Conformité à la norme NF EN ISO/CEI 17025

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

<b>CETE de Lyon</b>	<b>Rapport d'audit interne Audit DLCF du 3 Mai 2012</b>	Réf. : R2.DLCF.E.004 Révision : 0 Du 03/07/2012
-----------------------------	---	--

## Rapport d'audit (suite)

Notes et commentaires :
<p><b>Points forts :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Le Responsable d'essai de l'Unité Technique assure la veille normative des normes de références du programme 23, et l'enregistre dans un tableau de suivi.</li> <li>• (2) Chaque année, la cellule métrologique du DLCF édite un fichier reprenant les exigences métrologiques des matériels, ce fichier est soumis à chaque chef d'Unité Technique, pour modification, ou pour validation avant chaque campagne (en début d 'année). A noter également l'implication du correspondant matériel de l'unité auditée.</li> <li>• (3) L'unité réalisant les essais du programme 23 (COFRAC) participe chaque année à des campagnes d'essais inter-laboratoires.</li> </ul>
<p><b>Points sensibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Les documents « qualité » du DLCF, sont à la fois disponible sous SUMI et sous l'intranet du CETE. Aucun document spécifique « Cofrac » n'est déployé sous GEDOQ.</li> <li>• (2) Les évolutions et modifications des documents de références, tel que les LAB REF, par exemple ne sont pas connues de tous, notamment des responsables d'unités « COFRAC » et n'est pas disponible non plus sur Gedoq.</li> <li>• (3) Les écarts constatés lors de l'audit COFRAC des 21 et 22 mars 2011, sont traités comme des NC du système, et sont enregistrés comme tels. Aucune action n'a été finalisée depuis leur enregistrement, pour traiter ces écarts, maintien en rouge dans le tableau.</li> <li>• (4) Pas de Revue de Direction en 2012, alors que 2 RD doivent être</li> </ul>

CETE de Lyon	<b>Rapport d'audit interne</b> <b>Audit DLCF du 3 Mai 2012</b>	Réf. : R2.DLCF.E.004 Révision : 0 Du 03/07/2012
--------------------	---	--

programmées chaque année.

**Pistes de progrès :**

- (1) La référence de l'instruction d'application de la procédure « gestion d'une affaire R1, R2 et R3 » au DLCF (version 5), ne respecte pas les règles de nommage des documents.
- (2) L'indicateur principal pour mesurer l'efficacité du système de management est le questionnaire « satisfaction client » du CETE, ce document ne permet pas de cibler les prestations COFRAC (exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025).
- (3) Les agents réalisant les essais du programme 23 (COFRAC) sont réparties dans 2 unités du laboratoire. S'assurer du maintien des compétences, réalisation d'un nombre minimum d'essais par an pour chaque agent.
- (4) Des tamis en toiles tissées (> 4mm) sont rangés à proximité des tamis en tôles perforées (exigence de la norme NF EN 933-1).  
Un risque de mélanger les tamis existe.

**Conclusions sur l'application, l'efficacité et la pertinence du système qualité :**

- L'implication du personnel de l'UT réalisant au quotidien les essais « accrédités COFRAC » est à signaler
- Les points sensibles détectés lors de ce audit interne ne doivent pas être un frein dans la poursuite de la démarche « qualité » du DLCF.

<b>CETE de Lyon</b>	<b>Rapport d'audit interne Audit DLCF du 3 Mai 2012</b>	Réf. : R2.DLCF.E.004 Révision : 0 Du 03/07/2012
-----------------------------	---	--

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

### Commentaires des auditeurs internes

Sur le champ et/ou les objectifs de l'audit **L'audit est resté ciblé sur le référentiel concerné**

Sur le déroulement de l'audit *(Ordre du jour, respect des objectifs de l'audit, réunions d'ouverture, clôture)*  
**L'ensemble des champs a pu être audité**

Sur la qualité de la relation auditeurs-audités *(A demander par l'auditeur lors de la réunion de clôture)*  
**L'audit s'est déroulé dans un esprit constructif et a donné lieu à de multiples échanges, les personnels présents et rencontrés ont apporté leur contribution.**

### Appréciation des audités sur le déroulement de l'audit

Perception de l'auditeur sur le déroulement global de l'audit **Très bon accueil  
Les audités étaient fortement demandeur d'un audit interne.**

Signature des auditeurs

Responsable d'audit

Date 2 juillet 2012

**Diffusion** *(Après validation auprès des participants à l'audit)*

Responsable de l'UT concernée  
Responsable qualité de département  
Chargé de mission qualité