

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

Présentation de l'audit

Entité auditée	Département Laboratoire de Clermont-Ferrand (DLCF)
Équipe d'audit	Sylvie ARNAUD (S.A.) - Responsable d'audit Christophe HERBERT (C.H.)
Date de l'audit	Vendredi 21 septembre 2012
Objectifs et champ de l'audit	R2 et S : unité Eco-Construction Acoustique (ECA) R2 et S : unité Géotechnique : Terrassements et risques (GTR)
Référentiel de l'audit	ISO 9001 et document qualité du DLCF
Commentaire	

Programme de l'audit

Horaires	Thèmes abordés	Auditeurs	Personnes présentes (en plus des auditeurs)
9h30-10h30	Réunion d'ouverture cadrage du programme présentation des unités	S.A. & C.H.	- Direction DLCF : D. Delouis (Directrice) et E. Tauran (Assistante de direction) - RQD : C. Barrailh - chefs de groupe : D. Jan (Groupe Construction et mobilité) et M. Chahine (Groupe Risques Environnement Infrastructures) - chefs d'unités : P. Lesage (ECA) et B. Nagel (GTR)
10h30-12h30	R2, S1 et S2 : examen de 2 affaires	S.A. & C.H.	- unité ECA : chargés d'affaires, responsables de commandes, assistantes
12h30-14h00	<i>Repas</i>		
14h00-16h00	R2 et S : examen de 2 affaires	S. A. & C.H.	- unité GTR : chargés d'affaires, responsables de commandes, assistantes
16h00-16h30	Réunion de synthèse	S.A. & C.H.	
16h30-17h10	Réunion de clôture	S.A. & C.H.	- Direction DLCF - RQD - chefs de groupe et d'unités

Revue de la conformité à la norme

Réf.	Titre	Vu sans remarque	Points forts	Points sensibles	Pistes de progrès	Non Conformité s
4	Système de Managt Q.					
4.1	Exigences générales.					
4.2	Documentation.					
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.	X				
5.5.1	Responsabilités et autorités.					
5.5.3	Communication.		PF1			
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.		PF3			
7.2	Processus relatifs aux clients.					
7.3	Conception et développement.					
7.4	Achats.					
7.5	Production des Prestations.			PS2		
7.6	Maitrise des équipements de surveillance et mesure.			PS1		
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.		PF2			

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

Notes et commentaires :

L'audit s'est déroulé dans un climat très constructif. Nous avons examiné plusieurs affaires tout au long de la journée : 21816, 20706, 21743 et 22094. Nous avons apprécié l'honnêteté des réponses apportées.

POINTS FORTS :

- 1- Organisation dynamique qui évolue en tenant compte des mouvements de personnel et des changements d'activités. Volonté de doubler les compétences. Bonne communication auprès des agents.
- 2- Bilan détaillé d'affaire réalisé en 2011 avec l'objectif d'une amélioration des prestations (analyse et pistes de progrès identifiées).
- 3- Outil de gestion du plan de charge de l'unité ECA : bien accepté, bien adapté, en cours d'appropriation. Existence d'une instruction sur les fonctions « tronc commun » des Assistantes Métier .

POINTS SENSIBLES :

- 1- Un bilan d'affaire détaillé non complété jusqu'au bout et sans suite donnée alors qu'un problème d'envoi de rapport a été détecté.
- 2- Manque de formalisme dans la tenue d'une fiche affaire (PTF incomplète, absence de signature)

PISTES DE PROGRÈS

- 1- Déclinaison de la procédure archivage du CETE non encore effective
- 2- Présentation d'un classeur matériel avec des fiches non à jour et pas identifiées « périmées ».
- 3- Tableau des qualifications/habilitations de l'unité (fonction d'auditeurs non identifié) et un dossier de qualification incomplet (compétences non techniques).

NON-CONFORMITÉS

Néant

REMARQUES

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

Le système qualité pour les processus examinés R2 et S est appliqué globalement de façon satisfaisante au DLCF, avec quelques disparités d'application dans les unités.

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

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

COMMENTAIRES DES AUDITEURS INTERNES	
Sur le champ et/ou les objectifs de l'audit	Néant.
Sur le déroulement de l'audit	Déroulement très satisfaisant avec une implication de l'ensemble de la chaîne hiérarchique du laboratoire. Implication notable de tous les intervenants rencontrés.
Sur la qualité de la relation auditeurs-audités	Bon accueil réservé aux auditeurs dans chaque phase de l'audit.
APPRÉCIATION DES AUDITÉS SUR LE DÉROULEMENT DE L'AUDIT	L'audit s'est déroulé sur la base d'échanges constructifs entre auditeurs et audités et les écarts signalés ont bien été explicités en réunion de synthèse.
PERCEPTION DE L'AUDITEUR SUR LE DÉROULEMENT GLOBAL DE L'AUDIT	

Signature des auditeurs

Responsable d'audit
S. ARNAUD

C. HERBERT

28/11/2012

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