

Présentation de l'audit


- Entité auditée :** Département laboratoire de Clermont-Ferrand et plus particulièrement les unités ECA (éco-construction acoustique) et HCF (hydrosystèmes et corridors fluviaux)
- Équipe d'audit :** Charlotte MOUCHON (responsable d'audit) et Emmanuelle CHIRON
- Objectifs et champ de l'audit :** Qualité sécurité environnement
- Référentiels de l'audit :** ISO 9 001 (version 2015), ISO 14 001 (version 2015), OHSAS 18 001 (version 2007)
- Commentaire :** Seules les grandes familles de thématiques sont explicitées dans le programme, d'autres sous-thématiques en découlent et seront également abordées lors de l'audit.

Programme prévisionnel de l'audit

Horaire (prévu) / réalisé	Thème abordé	Auditeurs	Personnes présentes
9H45-10H00	Réunion d'ouverture : <ul style="list-style-type: none"> objectif de l'audit validation du programme 	Emmanuelle CHIRON Charlotte MOUCHON	Roland COTTE, directeur de département Alexandre CUER, directeur adjoint et responsable qualité Sylvain MOREIRA, directeur adjoint Aurélié BRUGIERE, responsable de l'unité des prestations administratives et logistiques et correspondante hygiène sécurité environnement par intérim Pilar LESAGE et David GOUTALAND, chefs d'unité ECA et HCF
Pilotage du système de management organisationnel			
10H00-11H00	Présentation du DLCF et du système de management organisationnel : <ul style="list-style-type: none"> orientations, stratégie et politique tableau de bord et plan d'actions amélioration revue de direction analyse des risques et des opportunités écoute des parties intéressées communication compétences gestion de la connaissance achats et évaluation fournisseur 	Emmanuelle CHIRON Charlotte MOUCHON	Roland COTTE, directeur de département Alexandre CUER, directeur adjoint et responsable qualité Sylvain MOREIRA, directeur adjoint Aurélié BRUGIERE, responsable de l'unité des prestations administratives et logistiques et correspondante hygiène sécurité environnement par intérim
Maîtrise du processus réalisation des affaires au sein de l'unité ECA			

	Audit interne QSE département : DLCF date : 21/09/17	M2.DM.001 Révision : 4 14/03/16
---	---	--

Horaire (prévu) / réalisé	Thème abordé	Auditeurs	Personnes présentes
11H00-11H30	Ouverture avec la chef d'unité : <ul style="list-style-type: none">présentation de l'unitéorganisation des activitésgestion des compétencesgestion de la connaissancecommunicationactivité de relais QSE	Emmanuelle CHIRON Charlotte MOUCHON	Pilar LESAGE, chef d'unité ECA Alexandre CUER, directeur adjoint et responsable qualité
11H30-12H30	Échanges avec les agents : <ul style="list-style-type: none">examen de 2 à 3 affairesHSE et environnement de travail	Emmanuelle CHIRON Charlotte MOUCHON	Pilar LESAGE, chef d'unité ECA Alexandre CUER, directeur adjoint et responsable qualité Hubert LEFEVRE, chargé d'études
12H30-13H30	Repas		
Maîtrise du processus réalisation des affaires au sein de l'unité HCF			
13H30-14H00	Ouverture avec le chef d'unité : <ul style="list-style-type: none">présentation de l'unitéorganisation des activitésgestion des compétencesgestion de la connaissancecommunication	Emmanuelle CHIRON Charlotte MOUCHON	David GOUTALAND, chef d'unité HCF Alexandre CUER, directeur adjoint et responsable qualité
14H00-15H30	Échanges avec les agents : <ul style="list-style-type: none">examen de 2 à 3 affairesHSE et environnement de travail	Emmanuelle CHIRON Charlotte MOUCHON	David GOUTALAND, chef d'unité HCF Alexandre CUER, directeur adjoint et responsable qualité Jean-Michel SIGAUD, chargé d'études David BACHELLERIE, chargé d'études Laurent FRITEYRE, chargé d'études et responsable d'essais
Pilotage du système de management HSE			
15H30-16H30	Système de management HSE : <ul style="list-style-type: none">politiqueplan d'actionscommunicationexigences légales et réglementairesprise en compte de l'environnement dans les activitéscycle de viemaîtrise des risques SSTanalyse des accidentsvisite des locaux	Emmanuelle CHIRON Charlotte MOUCHON	Roland COTTE, directeur de département Alexandre CUER, directeur adjoint et responsable qualité Aurélie BRUGIERE, responsable de l'unité des prestations administratives et logistiques et correspondante hygiène sécurité environnement par intérim
16H30-17H00	Réunion de synthèse	Emmanuelle CHIRON	-

	Audit interne QSE département : DLCF date : 21/09/17	M2.DM.001 Révision : 4 14/03/16
---	---	--

Horaire (prévu) / réalisé	Thème abordé	Auditeurs	Personnes présentes
		Charlotte MOUCHON	
17H00-17H30	Réunion de clôture	Emmanuelle CHIRON Charlotte MOUCHON	Roland COTTE, directeur de département Alexandre CUER, directeur adjoint et responsable qualité Sylvain MOREIRA, directeur adjoint Aurélié BRUGIERE, responsable de l'unité des prestations administratives et logistiques et correspondante hygiène sécurité environnement par intérim Pilar LESAGE et David GOUTALAND, chefs d'unité ECA et HCF
17H30	Fin de l'audit		

Revue de la conformité aux ISO 9001 et 14 001 versions 2015

ISO 9001	ISO 14001	Titre	Vu sans remarque	Points forts	Pistes de progrès	Points sensibles	Non conformités
4. Contexte de l'organisme							
4.1	4.1	Compréhension de l'organisme et son contexte		PF1, PF4			
4.2	4.2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées		PF1, PF4			
4.3	4.3	Détermination du domaine d'application du SMQ // SME					
4.4	4.4	Système de management de la qualité et ses processus // SME		PF2		PS1	
5. Leadership							
5.1	5.1	Leadership et engagement		PF2			
5.1.1		Généralités					
5.1.2		Orientation client		PF4	PP2	PS1	
5.2	5.2	Politique et politique environnementale		PF6			
5.2.1		Établissement de la politique qualité		PF6			
5.2.2		Communication de la politique qualité		PF6	PP1		
5.3	5.3	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme		PF2, PF7			
6. Planification							
6.1	6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités		PF1, PF6			
	6.1.1	Généralités					
	6.1.2	Aspects environnementaux		PF6			
	6.1.3	Obligations de conformité		PF4			
	6.1.4	Planification d'actions		PF6		PS2	
6.2	6.2	Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre				PS2	
	6.2.1	Objectifs environnementaux		PF3	PP5		
	6.2.2	Planification des actions pour atteindre les objectifs environnementaux			PP5		
6.3		Planification des modifications					
7. Supports							
7.1	7.1	Ressources	X				
7.1.1		Généralités					
7.1.2		Ressources humaines		PF2, PF7			

ISO 9001	ISO 14001	Titre	Vu sans remarque	Points forts	Pistes de progrès	Points sensibles	Non conformités
7.1.3		Infrastructure					
7.1.4		Environnement pour la mise en œuvre des processus	X				
7.1.5		Ressources pour la surveillance et la mesure		PF7			
7.1.6		Connaissances organisationnelles	X				
7.2	7.2	Compétences		PF4, PF5			
7.3	7.3	Sensibilisation		PF6			
7.4	7.4	Communication		PF6	PP1		
	7.4.1	Généralités					
	7.4.2	Communication interne		PF7	PP1		
	7.4.3	Communication externe	X				
7.5	7.5	Informations documentées		PF7			
7.5.1	7.5.1	Généralités					
7.5.2	7.5.2	Création et mise à jour des informations documentées		PF7	PP2		
7.5.3	7.5.3	Maîtrise des informations documentées			PP2		
8. Réalisation des activités opérationnelles							
8.1	8.1	Planification et maîtrise opérationnelles		PF7			
	8.2	Préparation et réponse aux situations d'urgence		PF6			
8.2		Exigences relatives aux produits et services		PF4			
8.2.1		Communication avec les clients	X				
8.2.2		Détermination des exigences relatives aux produits et services	X				
8.2.3		Revue des exigences relatives aux produits et service	X				
8.2.4		Modifications des exigences relatives aux produits et services	X				
8.3		Conception et développement de produits et services	X				
8.3.1		Généralités					
8.3.2		Planification de la conception et du développement		PF7	PP4		
8.3.3		Éléments d'entrée de la conception et du développement			PP4		
8.3.4		Maîtrise de la conception et du développement		PF5	PP4		

ISO 9001	ISO 14001	Titre	Vu sans remarque	Points forts	Pistes de progrès	Points sensibles	Non conformités
8.3.5		Éléments de sortie de la conception et du développement	X				
8.3.6		Modifications de la conception et du développement	X				
8.4		Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes		PF7			
8.4.1		Généralités					
8.4.2		Type et étendue de la maîtrise					
8.4.3		Information à l'attention des prestataires externes					
8.5		Production et prestation de service					
8.5.1		Maîtrise de la production et de la prestation de service					
8.5.2		Identification et traçabilité		PF3			
8.5.3		Propriétés des clients ou des prestataires externes					
8.5.4		Préservation					
8.5.5		Activité après livraison					
8.5.6		Maîtrise des modifications		PF3			
8.6		Libération des produits et services	X				
8.7		Maîtrise des éléments de sortie non conformes		PF3	PP3		
9. Évaluation des performances							
9.1	9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	X				
9.1.1	9.1.1	Généralités					
9.1.2	9.1.2	Satisfaction du client // évaluation de la conformité			PP3		
9.1.3		Analyse et évaluation	X				
9.2	9.2	Audit interne	X				
	9.2.1	Généralités					
	9.2.2	Programme d'audit interne					
9.3	9.3	Revue de direction	X				
9.3.1		Généralités					
9.3.2		Éléments d'entrée de la revue de direction	X				
9.3.3		Éléments de sortie de la revue de direction	X				
10. Amélioration							
10.1	10.1	Généralités					
10.2	10.2	Non-conformité et actions correctives			PP3		

 Cerema	Audit interne QSE département : DLCF date : 21/09/17	M2.DM.001 Révision : 4 14/03/16
---	---	---

ISO 9001	ISO 14001	Titre	Vu sans remarque	Points forts	Pistes de progrès	Points sensibles	Non conformités
10.3	10.3	Amélioration continue		PF3, PF5			

Notes et commentaires :

La présentation du département laboratoire de Clermont-Ferrand montre la diversité des prestations et des compétences. Le projet de service donne des perspectives à moyens termes dans un contexte de diminution des effectifs. L'audit avec la direction a permis de vérifier la déclinaison de la politique Centre-Est au niveau du département. Le système de management organisationnel est piloté par le responsable qualité du département en association avec la correspondante hygiène sécurité.

Deux unités ont été auditées : ECA (éco-construction acoustique) et HCF (hydrosystèmes et corridors fluviaux).

Pour ECA, l'affaire n°C17LC0101 sur les mesures de bruit de roulement en continu sur la rocade L2 Est de Marseille (A507) pour caractériser la performance acoustique du revêtement posé en 2016 a été examinée.

Pour HCF, les affaires n°C17LC0087 sur l'étude de vulnérabilité des campings vis-à-vis du risque inondation dans le département du Puy-de-Dôme et n°C17LC0020 sur la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage relative à la thématique de l'eau vis-à-vis de l'opération de création de crèneaux de dépassement sur la RN122 ont été examinées.

Les entretiens réalisés ont permis les constats suivants.

Points forts :

1. **Travail réalisé en 2017 pour l'élaboration du projet de service « Demain 2020 »** du département laboratoire de Clermont-Ferrand : organisation de deux plénières de département pour co- construire avec les agents la version 1 du projet, analyse des enjeux des parties intéressées internes et externes pertinentes et identification des compétences à adapter ou à développer en comité de direction, finalisation des travaux dans les délais (cf tableau de bord).
2. **Continuité du suivi des actions hygiène sécurité environnement** au sein du département **en l'absence de la correspondante hygiène sécurité environnement**.
3. **Travail de dématérialisation** pour assurer le **suivi des affaires** via Sigma, **l'envoi des rapports** et la **mesure la satisfaction clients** tout en facilitant le partage de l'information et l'économie des ressources.
4. **Organisation des veilles** au sein du département pour collecter les informations stratégiques sur les métiers, sélectionner les appels d'offres pertinents pour les activités du département, anticiper les évolutions réglementaires, recueillir les actions de formation à proposer aux agents.
5. **Gestion des compétences** au sein des unités auditées : identification des formations nécessaires à la montée en compétence et à la qualification et l'habilitation des nouveaux arrivants, maintien des compétences des agents en place via des formations externes et/ou des actions de compagnonnage internes.
6. **Actions de prévention des risques professionnels** mises en œuvre au sein du département :
 1. organisation d'une séance de **sensibilisation au code de route** en plénière d'automne pour prévenir le risque routier et notamment au regard des derniers accidents de travail,
 2. **étude de poste** en lien avec la correspondante hygiène sécurité environnement du département pour **évaluer les risques lors des interventions en eau vive** de l'unité hydrosystèmes et corridors fluviaux,
 3. **suppression du risque lié à l'exposition de produit chimique dangereux** (formaldéhyde) grâce à **l'adaptation des méthodes de travail** avec l'achat d'un congélateur et l'aménagement des salles de laboratoire.
7. **Pilotage, organisation et suivi de l'activité au sein des unités auditées :**
 1. **description détaillée de l'organisation** de l'unité hydrosystèmes et corridors fluviaux via une note **mise à jour en continu et partagée** avec les agents,
 2. **suivi des matériels de mesure et anticipation de l'achat de nouveaux matériels** au sein de l'unité éco-construction acoustique.

Points sensibles :

1. **Absence d'indicateur pour le suivi de l'objectif relatif à l'écoute client** au sein du département.
2. **Des tests de mises en situation d'urgence planifiés** sur les trois premiers trimestres 2017 **n'ont pas été réalisés.**

Pistes de progrès

1. Si l'accueil des nouveaux arrivants et les plénières de département sont l'occasion de **partager des sujets du système de management organisationnel**, des **échanges plus réguliers** au sein des unités pourraient être une piste de progrès favorisant l'acculturation de tous en continu sur les sujets qualité sécurité environnement.
2. Le **développement de l'écoute client**, orientation stratégique du Cerema Centre-Est pour augmenter les ressources propres, ne semble pas en adéquation avec l'objectif fixé dans le tableau de bord du département en ce qui concerne le **suivi** et la **formalisation des écoutes**.
3. Depuis la mise en place de l'enquête électronique pour mesurer la satisfaction client au sein du département, l'exploitation des retours satisfaction clients est réalisée à la fin d'un semestre d'analyse Centre-Est. Le **traitement d'une insatisfaction ou d'une moindre satisfaction client n'est donc pas immédiat**. Les derniers comités de direction du département n'ont pas traité des retours capitalisés pour la dernière période d'analyse du 01/03 au 31/08/17.
4. **Dans l'écriture des propositions techniques valorisées**, les conditions de réalisation de la prestation attendue pourraient être précisées avec l'**introduction de « délai glissant »** et notamment quand l'intervention des chargés d'affaires dépend de paramètres extérieurs (exemple : accès à des données, ...) sur lesquels ils n'ont aucun levier d'action.
5. La **multiplicité des indicateurs environnementaux** identifiés semble **complexifier le suivi de l'impact environnemental des activités du département** et fait s'interroger sur la performance du système de management environnemental.

Non-conformités mineures

Néant.

Remarques

Les activités et compétences au sein du département sont très nombreuses par rapport au nombre d'agents conduisant à des situations de fragilité pour certaines d'entre elles, malgré l'organisation du transfert de compétences et d'appuis croisés entre les agents.

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

Le système de management organisationnel est bien intégré au département laboratoire de Clermont - Ferrand. L'organisation en place est solide et dynamique, les agents audités sont impliqués. Le système en place est jugé performant. Il s'appuie sur des pratiques et des outils pertinents. Les enjeux et les actions de progrès sont bien identifiés. Les unités rencontrées ont une activité importante et la réalisent dans des conditions tout à fait satisfaisantes.

En termes d'amélioration et au regard des objectifs de ressources propres du Cerema, l'effort doit être porté sur le développement et le suivi de l'écoute clients.

L'ancrage dans les esprits et la concrétisation dans les pratiques du passage au Cerema est à poursuivre avec l'équation compliquée de diversification des activités et de réduction des effectifs. Le projet de service Centre-Est est une opportunité pour cela.

	Audit interne QSE département : DLCF date : 21/09/17	M2.DM.001 Révision : 4 14/03/16
---	---	--

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'ensemble des éléments du système de management organisationnel ont été abordés.
Sur le déroulement de l'audit	Le planning de l'audit a été modifié l'après-midi où l'audit de l'unité HCF s'est prolongé. Le temps dédié à la visite des locaux a donc été limité. Les auditrices ont pris un temps collectif en fin d'audit pour coordonner leurs observations.
Sur la qualité de la relation auditeurs-audités	L'accueil réservé aux auditrices et la disponibilité de l'ensemble des agents audités sont à souligner. L'audit s'est déroulé dans un climat de confiance réciproque.
Appréciation des audités sur le déroulement de l'audit	
Perception de l'auditeur sur le déroulement global de l'audit	Les échanges avec les audités se sont très bien passés et ont été constructifs pour les deux parties. L'ensemble des personnels rencontrés ont apporté leur contribution en toute sincérité.

Signature des auditeurs

Responsable d'audit

Charlotte MOUCHON

Emmanuelle CHIRON

Date : 25/10/17

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