

Balises

Modifié 4 sept. 2018 14:57 par [Azeddine Bentaib](#)...

Inscert Partner – Directives générales pour la conduite d'audit – Description du processus d'audit

REFERENCES

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Classification | Procédure – IP-MQ/P-ic/2 (21/06/2007) |
| Version et date d'application | V1 du 16/07/2018 |

LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES

- [IP-MQ/P-ic/2-A1](#) : formulaire de demande
- [IP-MQ/P-ic/2-A2](#) : Plan d'évaluation
- [IP-MQ/P-ic/2-A3](#) : Formulaire d'adaptation/modification du plan
- [IP-MQ/P-ic2-A12](#) : Mandat de mission (MQ/P-7/A3)
- [IP-MQ/P-ic/2-A4](#) : Résumé des NC secteur primaire
- [IP-MQ/P-ic/2-A5](#) : Conditions spécifiques de vente
- [IP-MQ/P-ic/2-A6](#) : Formulaire de demande et plan d'évaluation – Secteur primaire
- [IP-MQ/P-ic/2-A7](#) : Conditions d'utilisation du certificat ou équivalent par l'entreprise
- [IP-MQ:P-ic/2-A8](#) : Contrat agriculteur – OCI
- [IP-MQ/P-ic/2-A9](#) : nombre d'audits à réaliser par an par auditeurs pour certains référentiels
- [IP-MQ/P-ic/2-A10](#) : use Inscert Partner certification logo
- [IP-MQ/P-ic/2-A11](#) : Modèle du plan d'audit sur 3 ans

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure a pour objectif de définir les directives générales pour la conduite des audits externes réalisés dans le domaine de l'inspection et de la certification. Cette procédure est d'application pour les collaborateurs internes et externes.

D'autre part, cette procédure décrit le processus d'audit de l'organisme d'inspection et de certification

A la lecture de cette procédure il est supposé que l'auditeur remplisse les conditions de réalisation d'audits définis dans l'instruction relative à la formation des collaborateurs du département inspection/certification.(à remplacer par référence ci-dessous à la dite instruction)

2. Documents de référence

- ISO 17020, la dernière version est d'application
- ISO 17021, la dernière version est d'application
- ISO 17065, la dernière version est d'application
- ISO 19011, la dernière version est d'application
- ISO 22003, la dernière version est d'application

3. Responsabilités

| Objet | Responsable |
|--|------------------------------------|
| Demande/contrat | Responsable du département |
| Signature du contrat | Inspection / certification manager |
| Audit | Auditeur |
| Rédaction du rapport provisoire | Auditeur |
| Plan d'amélioration | Auditeur |
| Rédaction du rapport définitif | Auditeur |
| Evaluation du dossier | Conseil de certification |

4. Définitions

Audit : processus systématique, indépendant et documenté en vue d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits. Dans la présente procédure le terme audit sera employé tant pour les audits de certification que pour les évaluations d'inspection.

Auditeur : personne ayant la compétence pour réaliser un audit.

Compétences : qualités personnelles et capacités démontrées à appliquer mettre en oeuvre des connaissances et des aptitudes.

Critères d'audit : ensembles des exigences à auxquelles il doit être satisfait.

Expert technique : personne apportant à l'équipe d'audit des connaissances ou une expertise spécifiques

- ces connaissances ou cette expertise spécifiques sont relatives à l'organisme, au processus ou à l'activité à auditer.

Lien de parenté : conjoint et parent jusqu'au second degré (vertical et horizontal)

Non-conformité : non satisfaction d'une exigence

Non-conformité majeure : non-conformité qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés, par ex.

- s'il existe s'il un doute significatif quant à la mise en place d'une maîtrise efficace des processus ou que des produits ou services rempliront les exigences spécifiées;
- plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique et ainsi constituer une non-conformité majeure.

Non-conformité mineure : non-conformité qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés

Preuve d'audit : enregistrements, énoncés de faits ou autres informations qui se rapportent aux critères d'audits et sont vérifiables.

Référentiel : ensemble des dispositions de référence, servant de guide pour la construction et vérification d'un système. Les critères d'audit sont la référence vis-à-vis de laquelle les preuves d'audit sont comparées. Il peut s'agir d'un référentiel international ou d'un cahier de charge public ou privé,...

Schéma de certification ou **programme** de certification : système d'évaluation de la conformité appliqué à des systèmes de management, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, ainsi que des règles et procédures spécifiques

Temps d'audit : temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace du système de management de l'organisation du client.

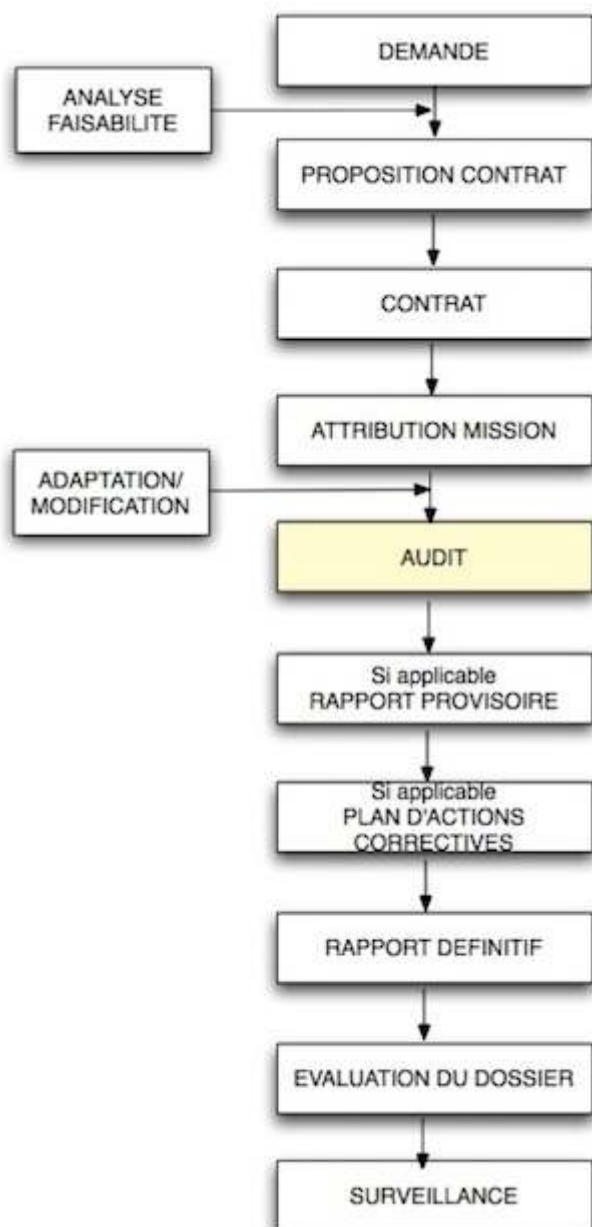
Durée des audits de certification d'un système de management : partie du temps d'audit consacrée à la réalisation d'activités d'audit, de la réunion d'ouverture à la réunion de clôture incluse, à savoir

- conduite réunion d'ouverture
- réalisation d'une revue documentaire pendant la conduite de l'audit
- la communication pendant l'audit
- l'attribution des rôles et es responsabilités des guides et observateurs
- collecte et vérification des informations
- génération des constats d'audit
- préparation des conclusions d'audit
- conduite de la réunion de clôture

5. Description

5.1. Processus d'audit

5.1.1. Schéma général du processus d'audit



5.1.2. Demande, contrat (plan) et faisabilité de l'audit

Toutes les personnes, sociétés, tous les groupements ou institutions publiques ont accès aux services d'Inscert Partner, dont les activités sont proposées de manière non discriminatoire.

Toute demande est analysée (revue de la demande) au préalable par le responsable du département Inspection & Certification Manager sur base des informations détaillées fournies dans ce document par le client.

L'analyse de la demande permet à l'inspection & Certification Manager :

- de classer la demande dans la catégorie et le secteur,
- d'évaluer les produits, procédés, pratiques du demandeur,
- de définir les compétences nécessaires pour réaliser l'audit,
- de déterminer la date d'audit et sa durée,
- de définir les procédures ou instructions concernées par la demande.
- de vérifier que la demande du client est compatible avec le scope d'accréditation d'Inscert Partner Partner, et si tel n'est pas le cas conclure à un avis négatif et en informer le client comme expliqué ci-dessous.

Au terme de cette analyse, le responsable peut conclure à la faisabilité ou non de l'audit.

-> Dans le cas où un audit ne peut être réalisé, le responsable du département inspection/Certification Manager avertira par écrit ou par voie orale le demandeur dans les 10 jours ouvrables suivant la demande en motivant les raisons de refus de la mission.

-> Dans le cas où un audit est envisageable, un plan d'audit (contrat) est rédigé et géré comme suit.

Pour une évaluation selon la norme ISO 17020 le formulaire de demande et le plan d'évaluation sont combinés dans un seul document faisant partie des annexes de la procédure spécifique.

Ce contrat est signé par le responsable inspection et envoyé au client, accompagné des conditions générales et particulières de ventes, par le secrétariat dans les 7 jours ouvrables suivant la demande. Le client devra renvoyer le document complété et signé à Inscert Partner.

Pour une évaluation selon la norme ISO 17065 ou ISO 17021 le formulaire de demande et le plan d'évaluation sont 2 documents séparés et sont référencés IP-MQ/P-ic/2-A1 et IP-MQ/P-ic/2-A2.

La demande vierge est envoyée au client par le secrétariat et celui-ci devra renvoyer le document complété et signé à Inscert Partner. Suivra l'envoi du contrat en 2 exemplaires (plan d'évaluation) accompagné des conditions générales et particulières de ventes. Celui-ci sera signé par l'Inspection & Certification et sera envoyé par le secrétariat dans les 7 jours ouvrables au

client pour signature. Le client devra renvoyer 1 exemplaire du document complété et signé à Inscert Partner avant l'audit.

Lorsque Inscert Partner reçoit une demande de réalisation d'un processus de certification pour lequel elle dispose des compétences mais pour lequel elle n'a pas encore d'expérience antérieure, L'inspection & Certification Manager réalise une analyse complète de la faisabilité du projet Il vérifie que :

- Inscert Partner dispose des ressources en temps, en collaborateurs et financières pour réaliser le projet
- Les compétences acquises et documentées répondent aux exigences du référentiel
- Inscert Partner dispose des documents normatifs en lien avec la demande
- Qu'il existe une procédure spécifique pour décrire le programme de certification demandé
- Le processus de certification répond aux normes d'accréditation, le cas échéant.

Le document IP- MQ/P15-A11 sera utilisé à cet effet. En cas de conclusion positive ou sur base d'un avis positif sur les actions correctives prises, le projet pourra être développé. Dans le cas contraire, le projet devra être refusé. Dans les 2 cas de figure, l'Inspection & Certification Manager avertit le client / demandeur.

Afin de maintenir l'indépendance, l'impartialité et l'intégrité du processus d'audit et de ses résultats, l'Inspection & Certification Manager et l'auditeur ne consultent pas les résultats des analyses / des inspections, sauf si convenu expressément par écrit.

5.1.3. Adaptation ou modification du plan d'audit

Un plan d'audit peut être adapté ou modifié. Une *adaptation* constitue un changement mineur du plan d'audit. Ce changement ne modifie pas le fond du plan d'audit.

Au contraire, une *modification* constitue un changement majeur du plan d'audit et peut conduire, dans les cas extrêmes, à l'arrêt de l'audit.

Un document référencé IP-MQ/P-ic/2-A3 permet de tracer ces changements et doit être archivé avec le plan d'audit (Inspection & Certification Manager).

L'adaptation ou la modification peut être réalisé tant à l'initiative de Inscert Partner que du client, mais toujours avec l'accord des 2 parties.

5.1.4. Informations vers le client

Toutes les informations relatives à l'accréditation de Inscert Partner, l'organigramme, les procédures ou instructions relatives au processus d'audit et de décision de certification/inspection sont disponibles sur le site internet du groupe Quality Partner à l'adresse www.quality-partner.be ou sur simple demande.

5.1.5. Codification documentaire :

Les documents relatifs à l'audit sont codifiés en utilisant la logique suivante :

Légende :

- INS00x : numéro incrémental d'un dossier inspection/certification
- INS00x/0y : numéro attribué aux différents plans de travail dans le cadre d'une inspection/d'une certification.
- INS00x/0y/000z : numéro attribué à un rapport d'inspection/de certification.

5.1.6. Attribution d'une mission d'audit

Il est de la responsabilité du inspection/certification manager d'octroyer les missions d'audits aux collaborateurs de Inscert Partner internes et externes sur base de leurs compétences démontrées et de leur indépendance connue par rapport à l'audit à réaliser, en vue de réaliser l'évaluation des domaines couverts par la demande. Aussi, il convient que le inspection & certification manager tienne compte des ressources disponibles pour assurer l'audit, du fait qu'il s'agisse d'un audit combiné ou non, des exigences contractuelles (voire légales), de la langue de l'audité ou de tout autre élément ayant une influence directe ou indirecte sur la réalisation de l'audit (caractère saisonnier de l'activité...).

Un coordinateur d'équipe est alors désigné pour veiller :

- à l'application des informations décrites dans le plan d'évaluation,
- à conseiller et aider les auditeurs dans leur mission,
- à coordonner les activités des auditeurs.

L'attribution de la mission (ordre de mission) se fait grâce à l'outil informatique

« RGI » ou par le biais d'un mandat de mission en fonction qu'il s'agisse d'un collaborateur interne ou externe. La mission peut être attribuée à un auditeur seul ou à une équipe d'audit.

Mandat de mission

L'attribution de mission à un auditeur ou un expert technique externe individuel par le biais d'un mandat de mission ne constitue pas une sous-traitance de l'audit / de l'inspection, car les activités d'inspection / certification ne sont pas jamais sous-traitées.

Lorsqu'Inscert Partner fait appel à un auditeur ou un expert technique externe individuel pour réaliser une inspection ou un audit de certification, un mandat de mission est établi.

Ce document permet de définir clairement l'objet de la mission et les conditions dans lesquelles la mission doit être réalisée.

Le mandat de mission est disponible à l'annexe IP-MQ/P7-A3 et doit être signé par Inscert Partner et le mandaté pour être valable.

Accord du client

Le client marque son accord par la signature du contrat sur lequel figure clairement le(s) nom(s) des auditeurs.

Responsabilités

Inscert Partner doit conserver les preuves de compétences du mandaté par le biais de la procédure MQ/P3.

Inscert Partner reste responsable de l'audit réalisé par le mandaté.

Avant d'accepter sa mission, chaque auditeur est tenu de faire part immédiatement à l'inspection/certification manager d'un risque éventuel de conflit d'intérêt avec la société à auditer et ne réalisera pas l'audit si les conditions d'indépendance ne sont pas respectées.

S'il s'avère qu'un auditeur a gravement manqué de sincérité par rapport à une condition d'indépendance et que l'organisme certificateur en est informé, l'audit sera jugé "nul et non avenu". Les mesures adéquates de recertification vers le client devront être prises.

La liste des auditeurs et les informations les concernant doivent être envoyées au client, sur demande de celui-ci, au minimum 15 jours avant la date de l'audit pour lui permettre de formuler une objection à la désignation d'un auditeur ou d'un expert technique et permettre à notre organisme de certification ou d'inspection de reformer une équipe d'audit à la satisfaction du client en réponse à toute objection justifiée.

Un auditeur ne peut pas réaliser l'audit dans un même établissement et pour un

même standard, sauf avis contraire du standard, plus de 5 fois consécutives. Dans le cas où une expertise technique très pointue doit être conservée, ce nombre peut être augmenté à condition que les exigences en matière de supervision soient respectées.

5.1.7. Auditeur – responsable d'équipe d'audit – expert technique

Un audit peut être réalisé par un auditeur unique ou par plusieurs auditeurs c'ad par une équipe d'audit. Dans ce cas, un responsable d'équipe d'audit est désigné pour gérer la conduite de l'audit. L'auditeur ou l'équipe d'audit peut être accompagné d'un expert technique.

5.1.8. Calcul de la durée d'audit

La durée d'audit est calculée par l'inspection & certification manager sur base de la procédure IP-MQ/P-ic/3.

5.1.9 Nombre d'audits à réaliser par an pour certains référentiels

En ce qui concerne les référentiels pour lesquels un nombre d'audits minimal par auditeur est imposé, le certification/inspection manager fait la vérification la première semaine de l'année concernant l'année écoulée; l'enregistrement de cette vérification est gardé par le Responsable qualité. cf IP-MQ/P-ic/2-A9

5.1.9. Confidentialité

L'auditeur et toutes les personnes intervenant directement ou indirectement dans le processus d'audit à tous ses niveaux, doivent réaliser leur tâche en respectant les clauses du contrat de confidentialité de Inscert Partner qu'il a préalablement signé (MQ/P3-A6).

Le contrat (plan d'évaluation) permet d'indiquer au client, à l'avance les informations que Inscert Partner a l'intention de rendre publiques. Toutes autres informations, à l'exception de celles rendues publiques par le client, sont considérées comme confidentielles.

Dans le cas où Inscert Partner doit divulguer des informations confidentielles à d'autres organismes tels BELAC, FSSC22000, ou autorités compétentes, le client en est averti.

Cette clause de confidentialité s'applique également aux informations relatives

au client obtenues par d'autres sources que le client lui même.

5.2. Directives générales d'audit

5.2.1. Principes d'audit

L'audit est fondé sur des principes qui en font un outil efficace et fiable sur lequel un client peut s'appuyer pour définir ses politiques et les mettre en œuvre. L'audit fournit aussi des informations à partir desquelles l'organisme audité peut agir pour améliorer ses performances.

Soft skills des auditeurs et principes d'audit

Déontologie :

La confiance, l'intégrité, la confidentialité et la discrétion

Obligation de rendre compte de manière honnête et précise.

Les constats d'audit, les conclusions d'audit et les rapports d'audit reflètent de manière honnête et précise les activités d'audit. Les obstacles importants rencontrés pendant l'audit et les questions non résolues ou les avis divergents entre l'équipe d'audit et l'audité sont consignés.

Attitude diligente et avisée au cours de l'audit.

Les auditeurs agissent en accord avec l'importance des tâches qu'ils réalisent et la confiance que leur a accordée Inscert Partner s.a.

Posséder les compétences nécessaires est fondamental.

Le fondement de l'impartialité de l'audit et de l'objectivité des conclusions d'audit.

Les auditeurs sont indépendants de l'activité auditée et n'ont ni parti pris ni conflit d'intérêt. Les auditeurs conservent un état d'esprit objectif tout au long du processus d'audit pour s'assurer que les constats et conclusions sont uniquement fondés sur les preuves d'audit.

Inscert Partner s'engage à ce que ses auditeurs ne réalisent pas d'audit s'ils ont été employés ou qu'ils aient presté des services pour la société à auditer dans les 2 années qui précèdent la date d'audit. Ces 2 ans sont étendus à 3 ans dans

le cadre des audits d'autocontrôle.

Approche fondée sur la preuve: la méthode rationnelle pour parvenir à des conclusions d'audit fiables et irréfutables dans un processus d'audit systématique.

Les preuves d'audit sont vérifiables. Elles s'appuient sur des échantillons des informations disponibles, dans la mesure où un audit est réalisé avec une durée et des ressources délimitées. La confiance qui peut être accordée aux conclusions d'audit est étroitement liée à l'utilisation appropriée de l'échantillonnage.

5.2.2. Préparation de l'audit

Avant la réalisation des audits, un planning détaillé d'audit doit être réalisé par l'auditeur et envoyé au client, avec copie au responsable de l'activité *de certification* ?. sauf délai de réalisation d'audit plus court (demande urgente,...) le planning d'audit sera envoyé au plus tard 1 semaine avant la réalisation de l'audit afin que le client puisse réagir et ainsi prendre les dispositions nécessaires.

Par ailleurs, un plan d'audit (overview des activités à auditer sur un cycle de 3 ans) est établi par l'auditeur ou par le Responsable certification. Ce plan d'audit est communiqué à l'auditeur au plus tard au moment de la transmission du mandat de mission. Au terme de l'audit, l'auditeur remet le plan d'audit complété en confirmant les éléments audités.

Avant de se rendre sur site, l'auditeur, sur base des informations définies dans le plan d'évaluation et des informations reçues par l'inspection & certification manager, prend connaissance des objectifs d'audit et de l'étendue du programme d'audit. Si applicable, l'auditeur passe en revue les documents issus du système qualité de la société à auditer pour en prendre connaissance ou toutes informations pertinentes relatives à la tâche d'audit.

L'auditeur se munit des outils d'audits suivants :

- du référentiel concerné au minimum au format papier
- de la check-list d'audit au format papier et informatique,

- de tout autre documents nécessaires à la bonne réalisation de l'audit.

La préparation de l'audit passe aussi par l'organisation logistique de l'audit (si applicable, préparation du matériel de prélèvement, tablier, préparation de la route,...).

Le manager inspection & certification est à la disposition de l'auditeur pour lui fournir toutes les ressources nécessaires à la bonne réalisation de l'audit. Le plan d'évaluation est une source d'information nécessaire à la préparation de l'audit.

5.2.3. Réunion d'ouverture

Lors de la conduite d'un audit, l'auditeur principal tient une réunion d'ouverture avec la direction de l'audité ou, le cas échéant, avec les personnes responsables des fonctions ou des processus à auditer. Le but de la réunion d'ouverture est :

- de confirmer le plan d'audit,
- de présenter brièvement la manière dont les activités d'audit seront menées (inspection visuelle des infrastructures avec le cas échéant les prises de mesures et/ou des prélèvements, réunion de clôture,...),
- de confirmer les circuits de communication entre audité et auditeur,
- d'offrir la possibilité à l'audité de poser des questions.

Il faut veiller lors de cette réunion à, entre autres :

- procéder à la présentation des participants et de leur rôle dans la société,
- confirmer les objectifs d'audit, le scope, le référentiel audité,
- confirmer l'horaire de l'audit,
- définir le flux de communication formel entre l'audité et l'auditeur,
- confirmer les règles de confidentialité des données et des résultats d'audits,
- insister sur le rôle du consultant éventuel de l'audité lors de l'audit, à *savoir ?*
- le cas échéant, évoquer les consignes de sécurité à appliquer dans la société,
- ...

5.2.4. Conduite de l'audit

L'audit doit être réalisé dans la langue du client et respecter le timing défini dans le contrat avec le client. Des modifications du planning d'audit peuvent être faites en cours d'audit mais uniquement sur base de situations imprévues rapportées. Le responsable de certification doit être informé du planning d'audit.

L'auditeur doit utiliser des informations vérifiables comme preuve d'audit par rapport aux critères d'audits pour élaborer les constats d'audit et les enregistrer au fur et à mesure de celui-ci. Les sources d'information peuvent être :

- des entretiens avec les personnes du site,
- l'observation des activités et de l'environnement de travail,
- la revue de documents (procédures, enregistrements, rapport d'autres sources, site internet ...).

Les constats d'audit peuvent indiquer soit une conformité soit une non-conformité aux critères d'audit. Les non-conformités peuvent être classées, ce classement et les dispositions particulières par rapport au type de non-conformités étant définis dans les procédures spécifiques aux référentiels. Également, il y a lieu de tenir compte, lors des constats d'audit, des facteurs qui peuvent affecter la fiabilité de ceux-ci.

Aussi, la check-list d'audit du référentiel audité doit être utilisée par l'auditeur comme fil conducteur de l'audit et le référentiel doit être consulté à chaque incertitude due à une situation inhabituelle pour éviter une mauvaise interprétation des exigences.

Lorsque les preuves d'audit disponibles indiquent que les objectifs d'audit sont irréalisables, il convient que l'auditeur en rapporte les raisons à l'audité pour déterminer les actions appropriées. Ces actions peuvent comprendre la confirmation ou la modification du plan d'audit, la modification des objectifs ou du champ de l'audit ou l'arrêt de l'audit.

Les audits présentent toujours une partie administrative et une partie d'évaluation sur le terrain. Il convient, tant pour la partie administrative que pour la partie de terrain de répondre aux questions de la check-list d'audit sur

base de preuves. L'audit de terrain (inspection visuelle) permet, le cas échéant de procéder à la prise de mesures ou de prélever des échantillons. Les audits de système de management se déroulent en 2 étapes distinctes et successives, étape 1 et étape 2 décrites au point 5.2.12.

Les notes prises par les auditeurs en cours d'audit doivent être conservées par l'auditeur durant 7 ans ou transmises au responsable certification pour archivage avec le dossier.

Dans l'éventualité où, en cours d'audit, il est constaté qu'un usage erroné ou frauduleux du certificat a été faite par l'entreprise à un moment donné, l'auditeur attribuera une non conformité qu'il jugera de mineure ou majeure en fonction de l'impact . Si une non-conformité majeure est attribuée, une suspension de la certification sera appliquée pour une période minimale de 3 mois.

5.2.5. Rôles et responsabilités des consultants ou observateurs

Si la société auditée fait appel à des consultants, ceux-ci peuvent accompagner l'équipe d'audit mais sans en faire partie. Il convient qu'ils n'exercent aucune influence ou ingérence dans la façon dont est réalisé l'audit. L'auditeur principal leur demande de limiter leur rôle à celui d'observateur pendant l'audit.

5.2.6. Préparation des conclusions d'audit

Avant la réunion de clôture, l'auditeur doit procéder à la revue des constats d'audit pour résumer le niveau de conformité de la société auditée aux critères d'audits. Il libelle ses constatations, tant positives que les points à améliorer, de manière complète, factuelle et irréfutable.

5.2.7. Réunion de clôture

Au terme de l'audit, il faut tenir une réunion de clôture pour présenter les constats et les conclusions d'audit, de sorte que l'audité les comprenne et les accepte et convenir, si nécessaire, de la date de présentation d'un plan d'actions correctives et préventives par l'audité. Il convient que tous les audités participent à la réunion de clôture. L'auditeur doit préciser les points forts de la structure auditées et ensuite présenter les points faibles. Si nécessaire, il convient que l'auditeur informe l'audité de toutes situations rencontrées pendant l'audit, susceptibles d'altérer la confiance qui peut être accordée aux

conclusions d'audit.

Lors de cette réunion, il convient de discuter de toute opinion divergente entre l'équipe d'audit et l'audité relative aux constats et/ou aux conclusions d'audit et il convient, si possible, de la résoudre. Dans le cas contraire, il convient d'enregistrer toutes les opinions et les transmettre au manager inspection & certification qui les transmettra au conseil de certification pour évaluation.

Également, il faut veiller à remercier les personnes interrogées pour leur participation et leur coopération.

5.2.8. Documents et enregistrements d'audits

Les documents de travail, y compris les enregistrements résultant de leur utilisation sont archivés au département d'inspection/certification durant une période d'un cycle complet de certification (archive informatique ou papier), dans le cadre des activités couvertes par les normes ISO 17020 et ISO17065 (à savoir, 3 ans). Dans le cadre des activités de certification de systèmes de management, les enregistrements sont conservés pour la durée d'un cycle de certification complet plus le cycle de certification en cours (à savoir, au minimum 6 ans)

Seuls les contrats et les documents d'audits des systèmes centralisés peuvent être conservés plus longtemps.

A tout moment, les auditeurs protègent de manière adéquate (rangement adéquat, mot de passe, ...) les documents de travail comportant des informations confidentielles.

5.2.8.1. Check-list d'audit

La check-list est généralement scindée en plusieurs sections correspondant chacune à un chapitre du référentiel.

Une check-list est spécifique à un référentiel donné.

De façon à garantir un maximum d'objectivité, l'auditeur doit, sauf prescriptions contraires dans les procédures spécifiques, poser la totalité des questions de la check-list et la compléter au fur et à mesure du déroulement de l'audit.

Un modèle de la check-list spécifique à l'évaluation d'un référentiel est jointe en annexe des instructions spécifiques.

5.2.9. Rapports

On qualifie de provisoire comme étant le résumé des non-conformités relevées lors de l'audit. Le rapport provisoire est laissé sur place au terme de l'audit. La validation du plan d'actions correctives/préventives consiste en la revue par l'auditeur des actions correctives proposées par le client pour déterminer si elles sont acceptables et pertinentes. La libération du plan doit mentionner les initiales de l'auditeur, l'acceptation ou non de l'action et la date de revue du plan. L'auditeur doit alors formuler un avis sur la certification.

Un rapport, provisoire et/ou définitif doit fournir un enregistrement complet, précis, concis et clair de l'audit et doit être traité et diffusé en respectant les règles de confidentialité.

Le rapport provisoire est émis dans un délai défini dans les procédures spécifiques aux référentiels et doit être constitué des éléments décrits dans ces procédures. Il en est de même pour le rapport définitif.

Un rapport définitif et si applicable, un rapport provisoire doit comporter au minimum les informations suivantes :

- Les objectifs de l'audit
- Le scope de l'audit
- La durée d'audit
- La signature de l'auditeur
- L'identification complète du client et du site d'audit
- L'identification des personnes ayant participé aux différentes parties de l'audit
- L'identification de l'auditeur ou des membres de l'équipe d'audit
- La date de l'audit
- Les exclusions éventuelles
- Les constats d'audit

- Les conclusions d'audit et
- L'avis de l'auditeur relatif à la décision d'évaluation du dossier accompagné de toutes réserves ou observations.

5.2.10. Évaluation du dossier d'audit

Le processus de décision dans le cadre de la certification ou de l'inspection est décrit dans la procédure IP-MQ/P-c/5, ou, si elle en diffère, dans la procédure spécifique au référentiel concerné.

5.2.11. Cycle d'audit

Le cycle d'audit est défini dans les procédures spécifiques aux référentiels et permet de vérifier de manière permanente que le client satisfait aux exigences du référentiel audité tout en tenant compte des modifications effectuées chez le client. Le cycle d'audit peut être complété par des visites dans l'entreprise entre 2 audits.

Dans le cas des visites, la procédure IP-MQ/P-c/5 doit être suivie.

5.2.12 Audits particuliers

Nous entendons par là les audits inopinés et les audits d'extension de scope.

Inscert Partner se réserve le droit de réaliser des audits avec un très court préavis voire inopinés dans le cadre de l'instruction d'une plainte, ou suite à des modifications ou pour effectuer un suivi de clients suspendus ou lorsque le référentiel audité l'impose, en effet, certains programmes d'audit prévoient de devoir réaliser des audits inopinés (préavis court). La gestion de ces audits est décrite dans les procédures spécifiques.

En ce qui concerne les audits en vue d'une extension du scope, une analyse complète de la demande est réalisée par le manager inspection & certification (faisabilité, calcul de la durée d'audit) et le contrat est adapté au moyen de l'annexe IP-MQ/P-ic/2-A3. L'extension de scope peut se faire administrativement ou lors d'un audit (ex : de surveillance). C'est au manager inspection & certification d'évaluer la manière de procéder. Pour les audits liés au mode de production biologique, le contrat n'est pas adapté mais une analyse approfondie de la demande est effectuée. L'analyse peut rendre un audit sur site nécessaire mais pas obligatoirement.

Dans le cas des audits particuliers la procédure IP-MQ/P-c/5 doit être suivie.

5.2.13. Cas particulier : Audit de systèmes de management

Les audits de système de management comprennent un audit initial en 2 étapes, des audits de surveillance la première et la deuxième année et un audit de renouvellement durant la troisième année. Le cycle de 3 ans débute à la date de décision de certification ou de renouvellement.

5.2.13.1. Audit initial

L'audit de certification initiale d'un système de management est mené, par l'équipe d'audit, en deux étapes, dont l'intervalle ne peut pas dépasser 6 mois

Audit d'étape 1

L'audit d'Étape 1 est réalisé en vue :

1. d'auditer la documentation du système de management mis en place par le client,
2. d'évaluer le lieu et les conditions spécifiques au site du client et créer l'occasion d'un échange d'informations avec le personnel du client afin de déterminer le niveau de préparation pour l'audit d'Étape 2,
3. de procéder à une revue de l'état de l'organisme client et de sa compréhension des exigences de la norme, notamment en ce qui concerne l'identification des performances clés ou des aspects, des processus, des objectifs et du fonctionnement significatifs du système de management,
4. de réunir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, les processus et le ou les sites de l'organisme client ainsi que les aspects réglementaires et juridiques correspondants auquel le client doit se conformer, (par exemple les aspects relatifs à la qualité, au respect de l'environnement et aux contraintes réglementaires applicables aux activités effectuées par l'organisme du client, les risques associés, etc.),
5. de procéder à une revue de l'affectation des ressources pour l'étape 2 et convenir avec le client des détails de l'audit d'étape 2,
6. de permettre la planification de l'audit d'étape 2, une fois acquise une compréhension suffisante du système de management et du fonctionnement du site, lorsque ceux-ci peuvent avoir une influence,

7. de déterminer si les audits internes et la revue de direction ont été planifiés et réalisés et si le niveau de mise en œuvre du système de management atteste que l'organisme client indique qu'il est prêt pour l'audit d'étape 2.

! Au moins une partie de l'audit d'Étape 1 – doit être réalisée dans les locaux du client afin d'atteindre les objectifs fixés ci-dessus.

Les résultats de l'audit d'étape 1 doivent être documentés et communiqués aux clients par l'auditeur au minimum y compris l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme une non-conformité au cours de l'audit d'étape 2.

Pour déterminer l'intervalle entre l'étape 1 et l'étape 2, il faut prendre en considération ce dont le client aura besoin pour résoudre les problèmes identifiés au cours de l'audit d'Étape 1. Cet intervalle est défini dans les procédures spécifiques aux référentiels d'audit de systèmes de management.

Par ailleurs, dans certains cas particuliers, il sera nécessaire de procéder à un audit d'étape 1 lors d'un audit de renouvellement lorsque des modifications significatives sont apportées au système de management, à l'entreprise ou au contexte dans lequel le système de management opère (ex : modification importante de la législation, ...).

Audit d'Étape 2

L'objet de l'étape 2 est d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système de management du client. L'audit d'Étape 2 doit se dérouler sur le ou les site(s) du client. Cette deuxième étape d'audit doit comprendre au minimum les éléments suivants:

1. les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management ou d'autres documents normatifs applicables;
2. la surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles (en cohérence avec les attentes de la norme de système de management ou de tout autre document normatif applicable);

3. le système de management du client et les performances par rapport à la conformité réglementaire;
4. la maîtrise opérationnelle des processus du client;
5. les audits internes et la revue de direction;
6. les responsabilités de la direction vis-à-vis des politiques de l'organisme client; et
7. les liens entre les exigences normatives, la politique, les objectifs de performance et les cibles (en cohérence avec les attentes de la norme appropriée au système de management ou de tout autre document normatif) toute exigence juridique applicable, les responsabilités, les compétences du personnel, les opérations, les procédures, les données de performance et les résultats et conclusions des audits internes.

Conclusions de l'audit de certification initiale

L'équipe d'audit doit analyser toutes les informations et les preuves réunies au cours des audits d'Étape 1 et d'Étape 2 afin de passer en revue les résultats et de déterminer les conclusions de l'audit.

Ensuite, l'équipe d'audit passe le dossier au Manager Inspection & Certification pour validation par le conseil de certification comme décrit dans la procédure IP-MQ/P-c/5, ou, si elle en diffère, selon les spécifications du référentiel concerné.

5.2.13.2. Audit de surveillance

Les audits de surveillance doivent être effectués au moins une fois par an. La date du premier audit de surveillance suivant la certification initiale doit être fixée dans un délai maximal de douze mois à compter du dernier jour de la deuxième étape de l'audit.

Les audits de surveillance sont des audits sur site qui ne sont pas nécessairement des audits du système complet et qui doivent donc être planifiés en même temps que les autres activités de surveillance de manière que l'organisme de certification puisse garder confiance dans le système de management certifié et dans sa capacité à rester conforme aux exigences de la certification dans l'intervalle entre deux audits de renouvellement de la certification. Le programme d'audit de surveillance doit porter au minimum sur les éléments suivants:

1. les audits internes et la revue de direction;
2. la revue des actions entreprises vis-à-vis des non-conformités identifiées

au cours de l'audit précédent;

3. le traitement des plaintes;
4. l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié;
5. l'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue;
6. la maîtrise opérationnelle continue;
7. la revue de toute modification apportée ;
8. l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification.

L'audit de surveillance est aussi validé via le conseil de certification, CF. IP-MQ/P-c/5, ou, si elle en diffère, selon les spécifications du référentiel concerné.

5.2.13.3. Audit de renouvellement

L'audit de renouvellement de la certification doit comporter un audit sur site, qui traite des points suivants:

1. l'efficacité du système de management dans sa totalité, à la lumière des changements internes et externes ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification;
2. la preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management afin d'augmenter les performances globales;
3. si les opérations au sein du système de management certifié contribuent à l'atteinte des objectifs fixés dans la politique de l'organisme candidat.

Lorsque des cas de non-conformité ou d'absence de preuves de conformité sont identifiés au cours d'un audit de renouvellement de la certification, l'organisme de certification doit fixer des délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives avant l'expiration de la certification.

L'audit de renouvellement est aussi validé via le conseil de certification, CF. IP-MQ/P-c/5, ou, si elle en diffère, selon les spécifications du référentiel concerné.

Dans le cadre des audits couverts par la norme ISO17021, lorsqu'un audit de renouvellement n'a pas pu être clôturé avant la fin de validité d'un certificat, le certificat ne peut pas être prolongé.

Cependant, dans un délai maximum de 6 mois *qui suivent l'expiration du certificat en cours*, Inscert Partner peut encore clôturer l'audit de renouvellement. Dans ce cas précis, la date de début de validité du certificat

sera la date de décision de certification de l'audit de renouvellement mais la date d'expiration du certificat, sera basée sur la date d'expiration du cycle antérieur (conséquence : la durée de validité peut alors être réduite de 6 mois). Si les 6 mois sont dépassés, alors au minimum un audit d'Etape 2 doit être réalisé, *mais la date d'expiration du certificat ainsi obtenu sera basée sur la date d'expiration du cycle antérieur.*

6. Vérification

Le manager inspection & certification s'assure de la bonne exécution de la procédure et de son maintien de conformité au fil du temps, en fonction de l'expérience et des évolutions (référentiels, accréditation, ...).