

18 OCTOBRE 2024

# Atelier Auditeurs

SYSTEMES

# Intervenantes



**Stéphanie CHEN**

Responsable Certification  
Responsable d'audit QSE



**Laura DA ROCHA**

Responsable Certification International

# Systemes de Management



1

PLANIFICATION

2

PREPARATION DE L'AUDIT

3

REALISATION DE L'AUDIT

4

APRES L'AUDIT

5

SPECIFICITES ET EVOLUTIONS NORMATIVES

6

QUALIFICATION AUDITEUR

7

SYNTHESE ET ECARTS COFRAC

8

RÉSULTATS DU QUIZZ

9

TEMPS D'ECCHANGE

# 1. Planification

**Quels sont les points  
d'attention essentiels ?**

- Contact
- Audit à distance



## Contacts



Pour toutes questions concernant votre audit, votre point de contact privilégié est votre Chargé(e) d'affaires.



**Ali AHMED**

Chargé d'affaires Systèmes



**Camille ARGENTIN**

Chargée d'affaires Systèmes



**Ludivine HOUOT**

Chargée d'affaires Systèmes et Qualiopi



**Steven N'GUYEN**

Chargé d'affaires Systèmes



## Audit à distance (total ou partiel)

1. Accord du client formalisé

2. Accord d'Apave Certification

3. Plan d'audit distanciel/sur site adapté aux activités



## 2. Préparation de l'audit

### Quels sont les points d'attention essentiels ?

- Éléments reçus
- Plan d'audit
- Programme d'audit



## Éléments reçus

### Ordre de mission

- Votre feuille de route.
- Référentiels, type d'audit, durée, équipe d'audit, contact client, sites, tarification, modalités des frais, etc.

### Carte d'identité

- Calcul de la durée de l'audit.
- Toutes les informations pour compléter la revue de chiffrage.

### Revue de contrat

- Besoin du client.
- Informations sur l'organisation du client.

### Rapports précédents

- Indispensables en renouvellement pour la revue documentaire.
- Indispensables pour le suivi des constats et le programme d'audit notamment.

Après acceptation d'une mission d'audit, votre Chargé(e) d'affaires vous transmet tous les éléments nécessaires à la préparation de votre audit.



## Plan d'audit



### Durée de 1 jour d'audit

8h dont 1h de pause déjeuner (Cf. ordre de mission) ou sur 8h d'activité d'audit en dehors des pauses (Cf. IAF MD5).



### Echantillonnage multisite

L'échantillonnage est mentionné dans l'ODM et dans la revue de contrat. En cas de changement, en informer au plus tôt le/la Chargé/e d'affaires et justifier la raison dans le plan d'audit et/ou la fiche de communication.



### Multisite

Il est important d'indiquer sur quels sites on se trouve pour l'organisation du client et pour vérifier la bonne durée passée sur chaque site.



## Programme d'audit

- Le programme d'audit doit être établi en initial ou renouvellement pour tout le cycle.
- En audit initial et renouvellement : tous les chapitres et toutes les activités doivent être vus.
- Les chapitres sont cochés par défaut dans le template. Ceux déjà cochés sont des chapitres à auditer systématiquement chaque année.
- En dehors des chapitres devant être vus chaque année, le RA doit déterminer les chapitres qui seront vus lors des audits suivants (S1 et/ou S2).
  - Tous les chapitres peuvent être vus chaque année (Ex : avec échantillonnage de processus).
  - Il peut y avoir une répartition entre le S1 et/ou le S2.

### Obligation ISO 17021-1 !

§9.1.3.1 Un programme d'audit d'un cycle complet de certification doit être élaboré [...].

Le programme d'audit pour le cycle de certification doit couvrir l'ensemble des exigences relatives au système de management.



## Programme d'audit



<b>Programme d'audit</b>																		
Toutes les activités et tous les chapitres doivent être vus en audit initial et en renouvellement. En dehors des chapitres devant être vus à chaque audit, il convient de déterminer lesquels seront vus en S1 et en S2 dans le tableau ci-dessous.																		
	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	7.1	7.2	7.3	7.4
Audit I et R	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	/	/	/	x	x	x	x
S1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	/	/	/	x	x	x	x
S2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	/	/	/	x	x	x	x



<b>Programme d'audit</b>																		
Toutes les activités et tous les chapitres doivent être vus en audit initial et en renouvellement. En dehors des chapitres devant être vus à chaque audit, il convient de déterminer lesquels seront vus en S1 et en S2 dans le tableau ci-dessous.																		
	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	7.1	7.2	7.3	7.4
Audit I et R	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	/	/	/	x	x	x	x
S1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	/	/	/				
S2	x			x	x	x		x	x	x	x	/	/	/	x	x	x	x

### Attention !

- Le programme d'audit de l'année N doit être cohérent avec le programme de l'année N-1 (lorsqu'il est disponible).
- Toute modification doit être mentionnée dans la fiche de communication.



## 3. Réalisation de l'audit

### **Quels sont les points d'attention essentiels ?**

- Audit étape 1
- Visite de site
- Constats d'audit
- Utilisation de la marque
- Travail en équipe
- Revue de chiffrage
- NC et audit complémentaire



## Audit étape 1

Vérifier la faisabilité  
de l'étape 2

- 1 - Documentation conformes aux exigences applicable(s) et au périmètre à certifier.
- 2 - Affectation des ressources pour l'étape 2.
- 3 - Planification et réalisation exhaustive des audits internes (avec impartialité) et RDD.
- 4 - Résolution des problèmes importants identifiés avant l'étape 2.

Rapport d'audit  
étape 1

- 1 - Pas de fiche de NC mais détection des problèmes importants susceptibles d'être des NC lors de l'étape 2.
- 2 - Le rapport d'audit est transmis à l'organisme au plus tard 2 semaines avant le début de l'audit d'étape 2. Une copie est adressée au Chargé d'affaires.

En cas de  
changement

Contactez votre  
Chargé(e) d'affaires.

## Visite de site

La visite de site est obligatoire, même dans des bureaux !  
A enregistrer dans les preuves de conformité au §8.1.



Propreté, marquage  
au sol, aménagement  
des espaces, ...



Etat des équipements,  
maintenance, accessibilité,  
signalisation, ...



Expositions aux  
risques divers.



Moyens de manutention et  
levage, engins roulants,  
contrôles associés, ...



Gestion et stockage  
des déchets, envol, ...



Issue de secours,  
affichage obligatoire,  
plan d'évacuation, ...



Fuite et déversement.



Présence, accès et contrôle  
des moyens de lutte contre  
l'incendie, ...



Etc.  
Selon les infrastructures  
et activités.



## Constats d'audit

### Point fort

- Constat de conformité particulièrement maîtrisé ou pratique allant au-delà des exigences du référentiel.
- Formulation : constat factuel.

### Axe de travail

- Préconisation d'amélioration qui ne doit pas être apparentée à du conseil.
- Formulation : au conditionnel (Ex : « il serait utile »).
- Proscrire les termes renvoyant à une obligation (Exemples : « devoir », « être nécessaire de », etc.).

### Point sensible

- Conformité à un paragraphe du référentiel mais qui tend à dériver.
- Formulation : constat factuel ET statuer sur la conformité. Par ex : « Bien que conforme à l'exigence, les fiches d'évaluation de l'efficacité des formations ne sont pas facilement accessibles sur l'intranet des managers ».

La formulation des constats d'audit est essentielle.

Des exemples sont donnés dans le template du rapport d'audit étape 2.



## Utilisation de la marque

- Le respect du règlement d'utilisation de la marque doit être vérifié (y compris en audit initial).
- En cas de transfert, le client reçoit un certificat Apave Certification donc il ne doit plus utiliser la marque de l'ancien OC.
- Il est interdit d'utiliser le logo du COFRAC et de faire référence aux accréditations.
- Si la marque de certification est mal utilisée :
  - Point sensible s'il s'agit par exemple du logo de l'ancien OC sur le site internet.
  - NC si le logo est apposé sur des produits ou si le client communique sur une certification qu'il n'a pas (encore).



## Quelques exemples...



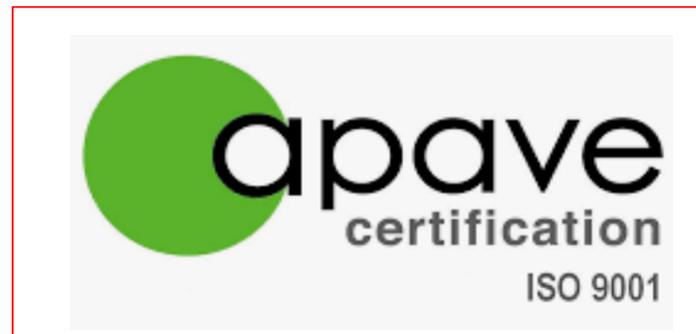
C'est le logo officiel  
fourni par Apave  
Certification



**X** Communication faisant référence à notre  
accréditation et présence du logo COFRAC



**X** On peut croire que c'est le  
produit qui est certifié



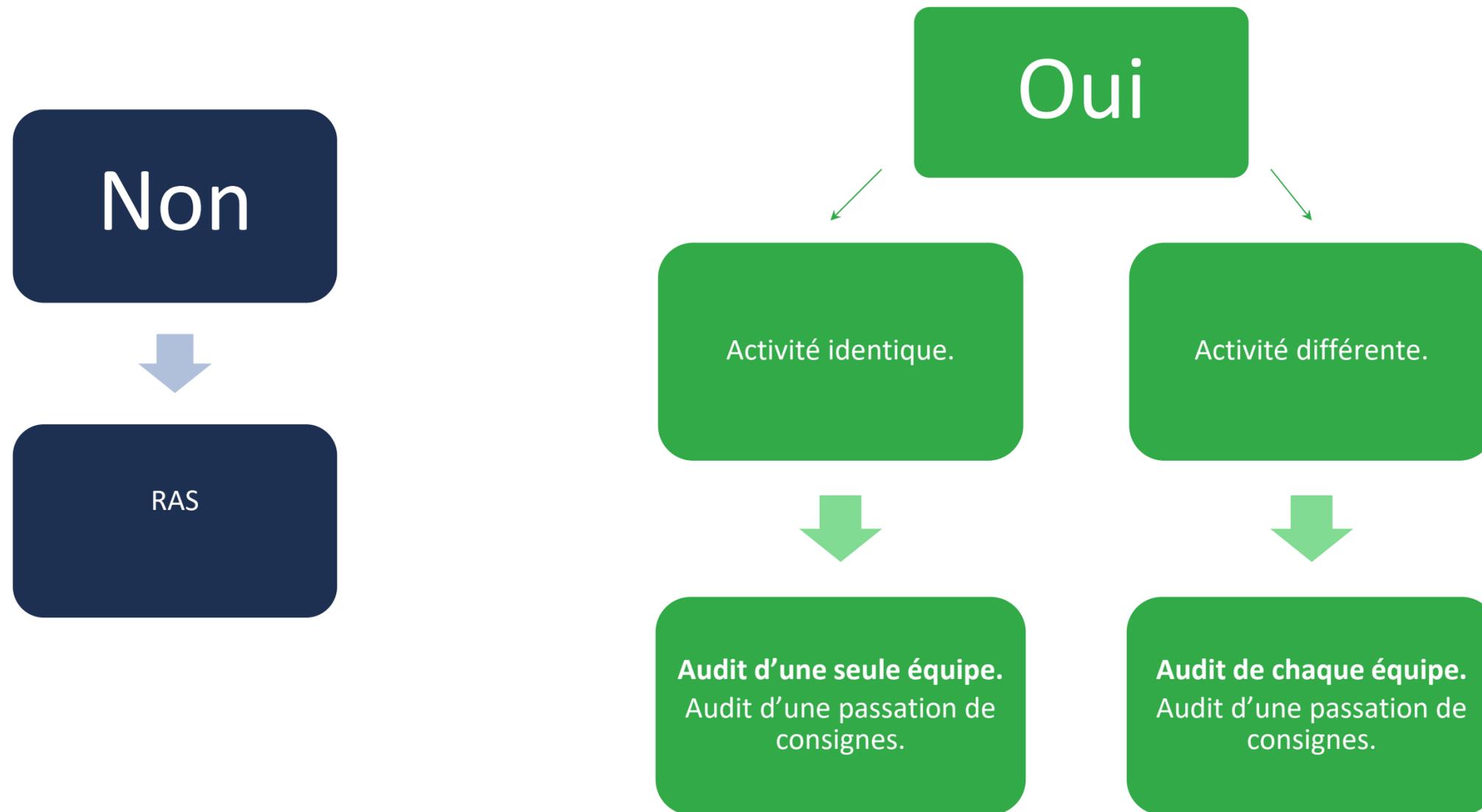
**X** C'est la version périmée du  
logo Apave Certification

« L'entreprise XYZ est  
certifiée par l'Apave. »

**X** La mention du référentiel  
associé à la certification est  
obligatoire.



## Travail en équipe



### Dans le rapport d'audit...

Un champ est dédié au travail en équipe. Ces informations nous permettent de confirmer la pertinence de notre dimensionnement.



## Par exemple :



Si la réalisation du produit ou service se fait sur la base d'un travail en équipe

Description de l'organisation et de l'activité des équipes : équipe en 3x8.

Justification si toutes les équipes ne sont pas auditées : passation de consignes auditée.

Activités similaires pour chaque équipe.



Si la réalisation du produit ou service se fait sur la base d'un travail en équipe

Description de l'organisation et de l'activité des équipes : équipe en 3x8.

Justification si toutes les équipes ne sont pas auditées : passation de consignes auditée.

Toutes les équipes seront auditées au cours du cycle.



## Revue de chiffrage

Elle permet, à chaque audit, de confirmer que les éléments d'entrée utilisés pour dimensionner l'audit sont toujours applicables et adéquats.

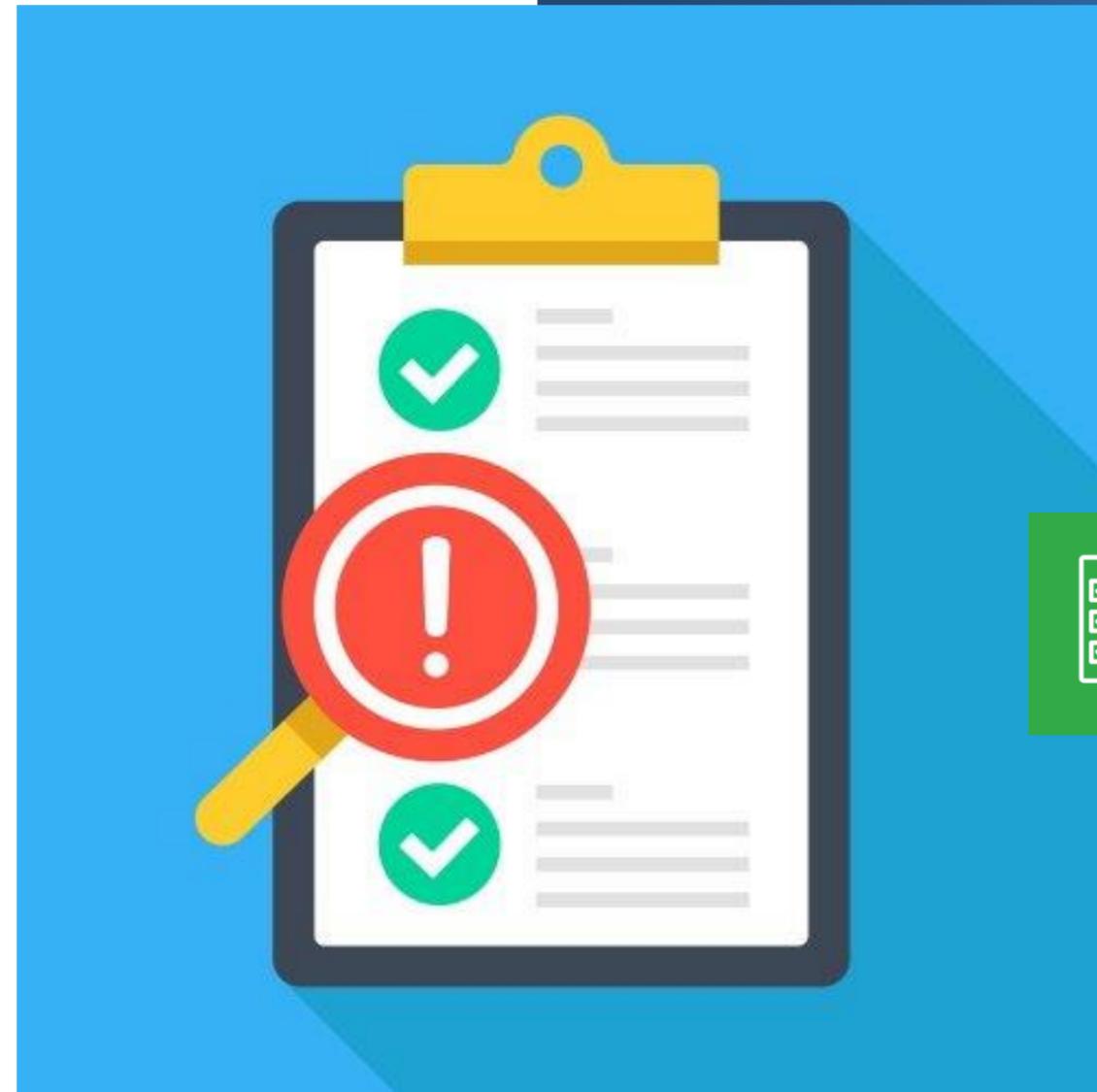
- **Éléments d'entrée**  
Tous les éléments d'entrée nécessaires pour compléter la revue de chiffrage se trouvent dans la revue de contrat.
- **Pendant l'audit**  
Pendant l'audit, les éléments d'entrée utilisés par Apave pour dimensionner l'audit doivent être vérifiés et confirmés ou corrigés.
- **Modification**  
En cas de modification significative, il faut immédiatement prévenir votre Chargé(e) d'affaires.



## Non conformité & audit complémentaire

- L'analyse de causes doit traiter toutes les défaillances identifiées ! Elle ne peut pas être une redite de la défaillance.
- Les actions correctives doivent être en lien avec les causes définies !
- La clôture d'une NC s'accompagne de l'enregistrement de **preuves**.

Si besoin d'un audit complémentaire (NC majeure, manque de temps, etc.) □ informer votre Chargé(e) d'affaires puis attendre la validation par l'Apave.



## Preuves de conformité

- « RAS » ou « Conforme » ou « Vu pendant l'audit » ne sont pas suffisants.
- Les preuves de conformité sont transmises au client avec le rapport d'audit. Attention à l'orthographe et à la formulation des constats s'il y en a !
- Le programme d'audit et les preuves de conformité doivent correspondre.

### Exemples de preuves :

- Vu Politique QSE du 21/08/2023.
- Vu dossier RH d'un cariste Mr G. H. : CV, fiche de fonction, entretien individuel 2024.
- Vu zone ATEX avec affichage et marquage.
- Vu rapport de vérification électrique de décembre 2023.



## 4. Après l'audit

**Quels sont les points  
d'attention essentiels ?**

- Relecture



## Relecture

Vos documents passent par deux relectures : relecture administrative et relecture technique.

La complétude de vos documents est indispensable pour un traitement optimisé.

- Relecture administrative
  - Version des documents,
  - Complétude des informations,
  - Durée d'audit,
  - Changement du périmètre,
  - Etc.
- Relecture technique
  - Formulation, classification et pertinence des constats,
  - Preuves de conformité,
  - Cohérence du plan d'audit,
  - Etc.

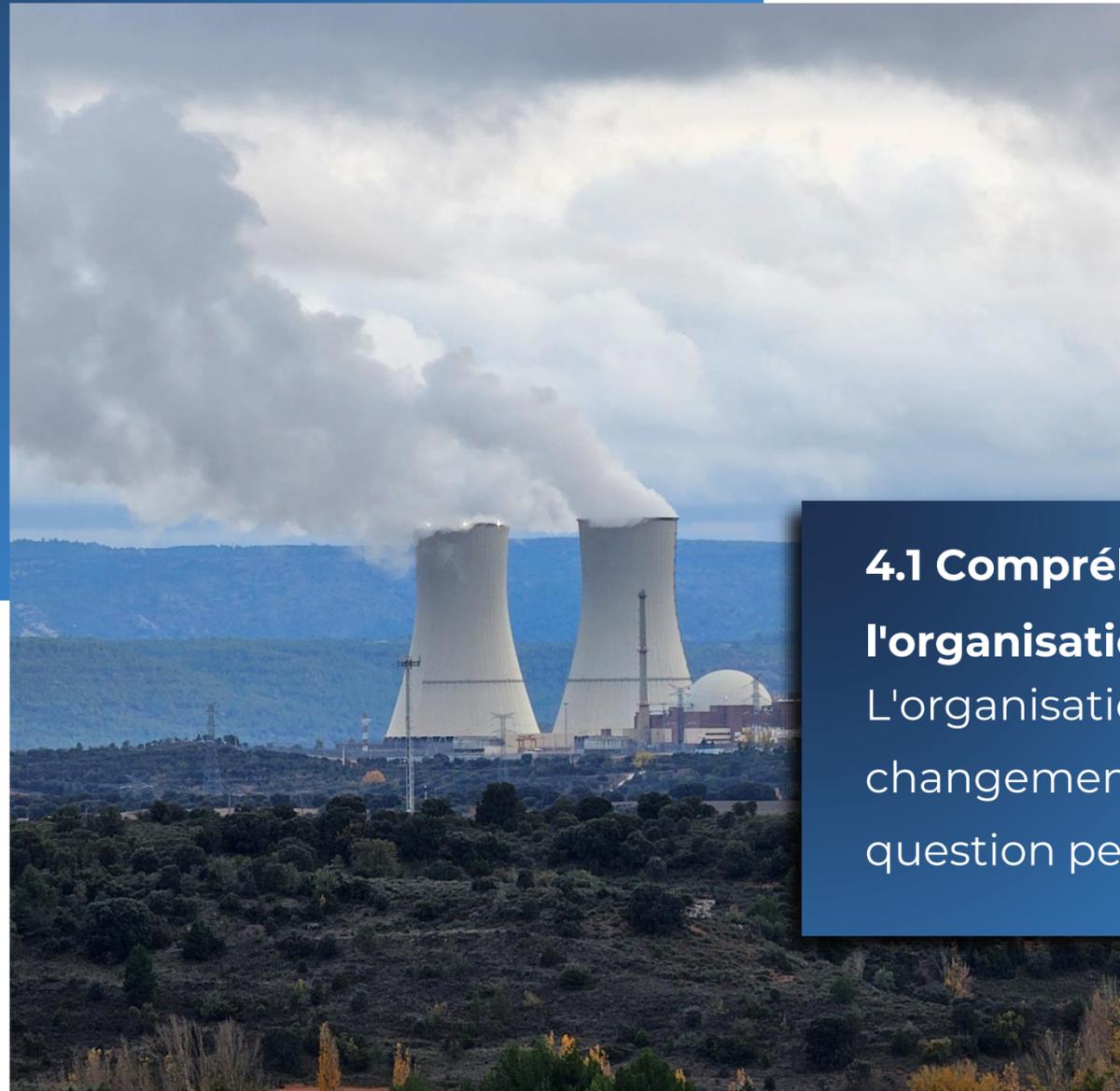


## 5. Spécificités et évolutions normatives

### **Quels sont les points d'attention essentiels ?**

- Enjeux liés au développement durable
- Révision de l'ISO 9001
- ISO 19443
- ISO 50001





## Enjeux liés au développement durable

**4.1 Compréhension de l'organisation et de son contexte.**  
L'organisation doit déterminer si le changement climatique est une question pertinente.

**4.2 Comprendre les besoins et les attentes des parties intéressées.**  
NOTE : Les parties intéressées pertinentes peuvent avoir des exigences liées au changement climatique.

Communiqué commun IAF et ISO publié le 24/02/2024.

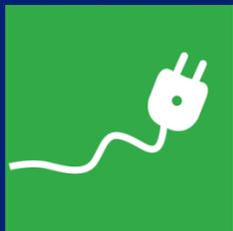


## ISO 19443



### Certification initiale

OK pour une organisation ne fournissant pas encore de produits ni de services IPSN à condition qu'elle ait mis en place un SM.



### Sans activité IPSN jusqu'à l'audit

Maintien de la certification jusqu'au prochain audit, sous réserve que l'organisation s'engage formellement à informer l'OC de la reprise de ses activités IPSN dans le périmètre de la certification ISO 19443.

→ Possible audit supplémentaire.



### Sans activité IPSN au moment de l'audit

Les audits de surveillance ou de renouvellement peuvent être réalisés deux fois consécutives.



### Retrait

Certificat retiré si l'organisation n'a effectué aucune activité IPSN jusqu'au troisième audit consécutif.



## ISO 19443



### Délais spécifiques

- Analyse des causes des NC sous 45 jours maximum après leur détection.
- Clôture des NC par le RA sous 2 mois maximum après leur détection.
- Décision de certification d'Apave sous 3 mois maximum à compter de la date de fin d'audit sur site.



### Echantillonnage multisite

- Initial et renouvellement : tous les sites.
- Surveillance : fonction centrale et environ 50 % des sites (arrondi au nombre entier supérieur). Les sites doivent être différents entre le S1 et le S2.



### AC-DOP-064

Les preuves de conformité sont obligatoires, avec des informations adéquates pour chaque exigence.



### § obligatoires en surveillance

6.1.3, 6.1.4, 5.1.3, 8.1.1, 8.3.4, 8.4, 8.5.1, 10.2.



### NC : mesure conservatoire

Le client signale sous 7 jours calendaires après l'audit les actions spécifiques de maîtrise, y compris les actions de correction, et obtient un accord sur ces actions par le RA dans les 21 jours calendaires suivants.

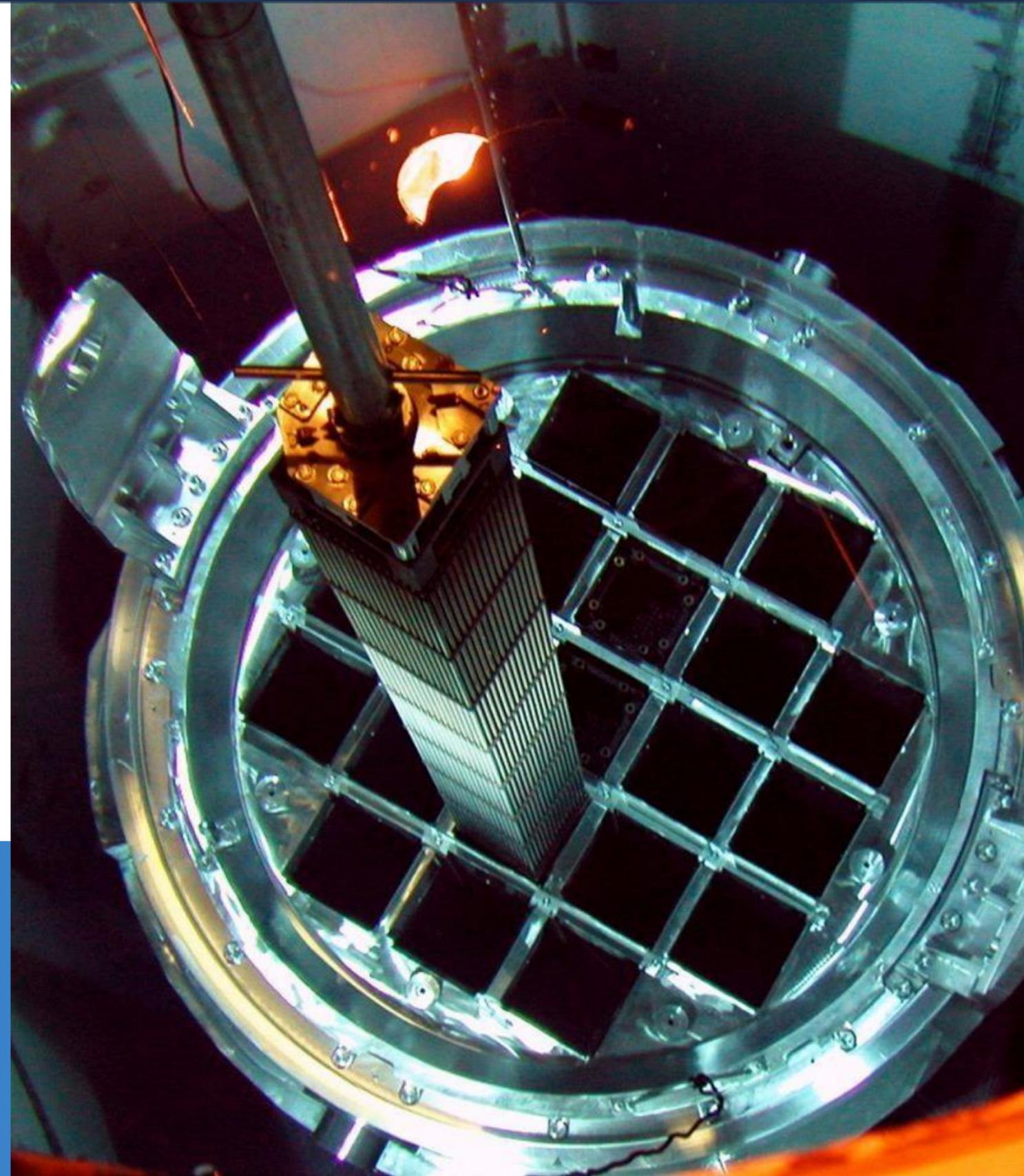
## ISO 50003 : 2021

Les principales évolutions :

- Détermination du temps d'audit,
- Simplification de la qualification des auditeurs/trices,
- « Amélioration de la performance énergétique » obligatoire en initial et renouvellement mais plus en surveillance. Obligation en surveillance de « mise en œuvre de mesures pour l'amélioration de la performance énergétique ».

La norme ISO 50003 : 2021 a été publiée en date du 31/05/2021.

Aucun changement concernant les exigences de la norme ISO 50001 : 2018.



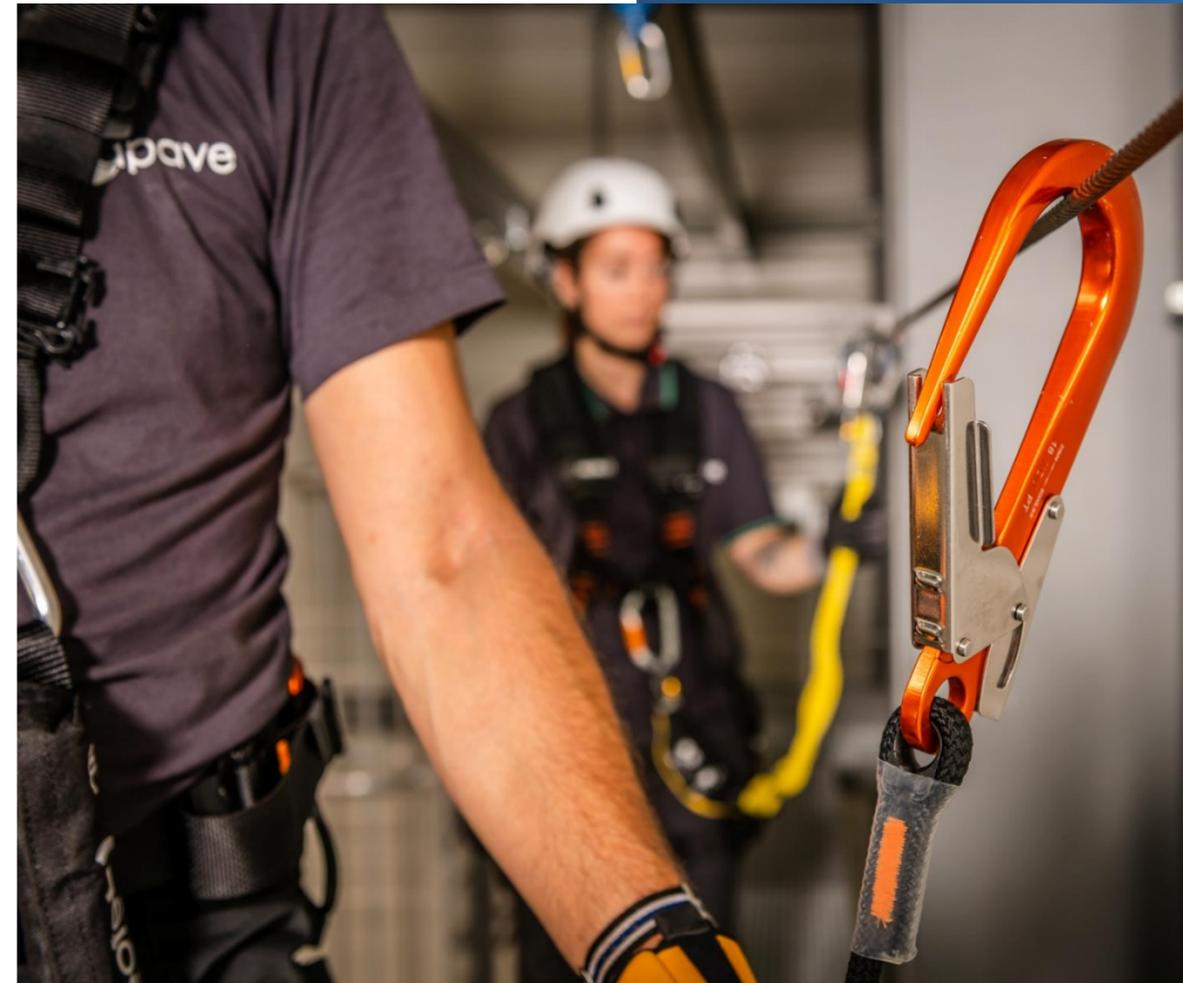
## ISO 9001

- Révision ISO 9001 en cours.
- Publication prévue pour 2025.



## ISO 45001

- Les non-conformités réglementaires doivent être classées comme des écarts majeurs (même si l'exigence ne porte pas directement sur les exigences du §6.1) sauf justification explicite d'un classement en NC mineure.
- Si Apave Certification est informé d'accident grave ou de grave infraction réglementaire, un audit complémentaire peut être décidé par le/la Responsable de Certification.



## 6. Qualification auditeur

**Quels sont les points  
d'attention essentiels ?**

- Qualification initiale et maintien



## Qualification initiale et maintien

- Prise en compte des expériences des 5 dernières années.
- 1 expérience dans 1 code = qualification sur le code.
- Prise en compte des expériences dans d'autres référentiels (ISO 20121, ISO 13485, etc.).

Plus votre fichier de qualification sera complet et plus vous serez qualifié(e)s sur différents codes sectoriels.



# 7. Synthèse écarts COFRAC et audit interne

**Quels sont les points  
d'attention essentiels ?**

- COFRAC
- Audit interne



## Ecarts COFRAC



### Respect durée d'audit

Les durées d'audit de l'ODM n'ont pas été respectées et cela n'a pas été justifié.



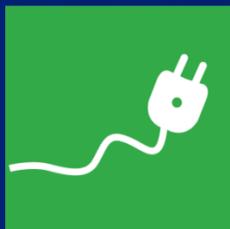
### Incohérence entre audit étape 1 et NC étape 2

Un audit étape 1 n'a identifié aucun problème susceptible de devenir une NC en étape 2. En audit étape 2, 2 NC ont été identifiées : une RDD incomplète et des audits internes non impartiaux.

→ Bien vérifier l'exhaustivité de la planification et réalisation des audits internes impartiaux et de la RDD !

### Planification de l'audit étape 2

Un audit étape 1 a identifié 6 problèmes pouvant devenir des NC en étape 2. L'audit étape 2 a commencé le lendemain. →



### IPE

Lors d'un audit initial, le rapport ne contenait pas d'IPE mais uniquement des indicateurs de consommation seule.



### Exclusion de la conception

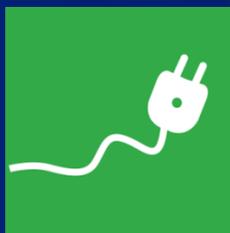
L'exclusion de la conception a été confirmée dans le rapport alors qu'elle a été auditée (en présence de l'observateur COFRAC...).

## Ecarts audit interne



### “Notes” dans le rapport

Des « notes » contenant du conseil figuraient dans un rapport.



### Pré-audit

Le pré-audit ne demande aucune recommandation concernant la certification.



## 8. Résultats du quizz

### **Quels sont les points d'attention essentiels ?**

- Audit de l'équipe de nuit
- Amélioration de la performance énergétique
- Classement NC ISO 45001

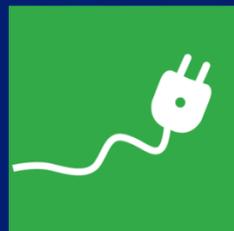


## Résultats du quizz



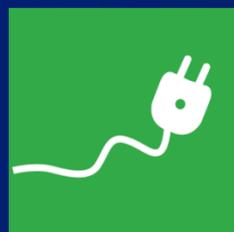
### **Audit équipe de nuit**

Pertinent mais non obligatoire.



### **Amélioration de la performance énergétique**

Obligatoire en initial et renouvellement.



### **Classement des NC en ISO 45001**

NC réglementaire = NC majeure sauf si justification pour un classement en NC mineure.



# 9. Temps d'échanges

Questions/réponses.



SÉMINAIRE AUDITEURS

**MERCI**

Pour votre attention

