

Procédure réalisation d'audit (4 février 2021)

Étapes de la procédure	Responsable (bs)
S'assurer de son niveau d'impartialité, d'intégrité et de compétences	Auditeur
<p>Une fois l'auditeur missionné pour réaliser l'audit, il doit au préalable vérifier son impartialité, son intégrité et son niveau de compétence (suis-je compétent pour le domaine audité ? mes qualifications sont-elles à jour ?).</p> <p>Les critères d'impartialité et d'intégrité à vérifier vis-à-vis du client missionné sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ne pas avoir fourni des prestations de conseils en matière de système de management dans les 24 derniers mois au minimum, - Ne pas avoir fourni des prestations d'audits internes dans les 24 derniers mois au minimum, - Ne pas avoir de relations qui compromettent votre impartialité et celle d'ACPO ; une relation qui compromet l'impartialité peut résulter de facteurs tels que la propriété, la gouvernance, la direction, le personnel, les ressources partagées, la situation financière, les contrats, la commercialisation, le paiement de commissions sur les ventes ou autres incitations d'apporter de nouveaux clients, etc. - Ne faites rien de ce que vous savez ou supposez être illégal ou non éthique - N'utilisez pas la propriété de l'entreprise à votre propre avantage - Ne vous mêlez pas à des affaires qui ne poursuivent pas de manière claire un but commercial conforme au droit - Posez-vous la question, si une transaction ou une pratique commerciale devait être révélée au public si vous seriez en mesure de la défendre, au cas où elle se produirait - Ne faites rien si on exigeait quelque chose de vous qui ne soit pas sincère - Demandez conseil en cas de doute <p>L'auditeur s'engage à informer immédiatement la direction opérationnelle d'ACPO de toute situation dont il a connaissance et qui pourrait créer pour le client ou pour l'organisme de certification un conflit d'intérêts.</p>	
Vérifier avec le client le fonctionnement de la saisie des informations par le client	Auditeur
<p>Téléphone, séance ou prise en main à distance du PC Rappeler aux clients les délais de suivi de la saisie des informations</p>	
Répondre aux questionnaires relatifs aux exigences ISO 9001, ISO 14001, VS Excellence (ou Entreprise citoyenne)	Client
Joindre les documents nécessaires aux réponses.	
Etablir le programme d'audit [20 jours avant l'audit]	Lead Auditeur
<p>Etablir le programme d'audit dans l'application web en tenant compte des objectifs des différents audits mentionnés ci-dessous, puis le transmettre par courriel au client.</p> <p>Audit phase 1 de certification :</p> <p>L'audit d'Étape 1 doit être réalisé en vue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'auditer la documentation du système de management mis en place par le client, - 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, - 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, - 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 règlementaires et juridiques correspondants auxquels le client doit se conformer, (par exemple les aspects relatifs à la qualité, au respect de l'environnement et aux contraintes règlementaires applicables aux activités effectuées par l'organisme du client, les risques associés, etc.), 	

- 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,
- 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,
- 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.

Pour la plupart des systèmes de management, il est recommandé qu'au moins une partie de l'audit d'Étape 1 soit réalisée dans les locaux du client afin d'atteindre les objectifs fixés ci-dessus (en général environ 60% de la durée calculée)

Audit de certification phase 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:

- 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;
- 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);
- le système de management du client et les performances par rapport à la conformité réglementaire;
- la maîtrise opérationnelle des processus du client;
- les audits internes et la revue de direction;
- les responsabilités de la direction vis-à-vis des politiques de l'organisme client;
- 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 informations documentées, les données de performance et les résultats et conclusions des audits internes.

Audits de surveillance :

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 :

- les audits internes et la revue de direction;
- la revue des actions entreprises vis-à-vis des non-conformités identifiées au cours de l'audit précédent; c) le traitement des plaintes;
- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié;
- l'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue;
- la maîtrise opérationnelle continue;
- la revue de toute modification apportée;
- l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification.

Audit de renouvellement :

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

- 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;
- la preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management afin d'augmenter les performances globales; si les opérations au sein du système de management certifié contribuent à l'atteinte des objectifs fixés dans la politique de l'organisme candidat.

Préparer l'audit de certification ou de surveillance en complétant les données du programme ACPO

Auditeur(s)

Sur la base des informations saisies par le client, vérifier et commenter les données remplies vis-à-vis des exigences ISO sur l'application web <http://acpo.cloudapp.net:8000/login.php>

Réaliser l'audit de certification ou de surveillance, compléter les données du programme ACPO et générer les constats d'audit	Auditeur(s)
<p>Effecteur la réunion d'ouverture :</p> <p><i>Une réunion d'ouverture formelle, pour laquelle la liste des participants doit être enregistrée, doit être tenue avec la direction du client et, le cas échéant, les responsables des fonctions ou des processus à auditer. La réunion d'ouverture, qui doit être normalement animée par le responsable de l'équipe d'audit, a pour objectif de fournir une courte explication sur la façon dont les activités d'audit vont se dérouler et doit comprendre les éléments suivants. Le degré de détail doit être adapté à la familiarité du client avec le processus d'audit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>présentation des participants et une description succincte de leurs rôles;</i> - <i>confirmation du périmètre de la certification;</i> - <i>confirmation du plan d'audit (y compris le type et le périmètre de l'audit, les objectifs et les critères), des modifications éventuelles et des autres dispositions importantes, comme la date et l'heure de la réunion de clôture, des réunions intermédiaires entre l'équipe d'audit et la direction du client;</i> - <i>confirmation des circuits de communication officiels entre l'équipe d'audit et le client;</i> - <i>confirmation de la disponibilité des ressources et de la logistique nécessaire à l'équipe d'audit;</i> - <i>confirmation des points relatifs à la confidentialité;</i> - <i>confirmation des procédures d'hygiène, d'urgence et de sécurité pour l'équipe d'audit;</i> - <i>confirmation de la disponibilité, des rôles et de l'identité des guides et des observateurs;</i> - <i>méthode utilisée pour rendre compte des constats d'audit y compris leur classement (;</i> - <i>informations sur les conditions dans lesquelles il peut être mis fin à l'audit prématurément;</i> - <i>confirmation que le responsable de l'équipe d'audit et l'équipe d'audit, qui représentent l'organisme de certification, sont responsables de l'audit et de l'exécution du plan d'audit, y compris des activités et des cheminements d'audit;</i> - <i>confirmation du statut des constats de la revue ou de l'audit précédent, le cas échéant;</i> - <i>méthodes et procédures utilisées pour conduire l'audit sur la base d'un échantillonnage;</i> - <i>confirmation de la langue à utiliser pendant l'audit;</i> - <i>confirmation du fait que, pendant l'audit, le client sera tenu informé de l'avancement de l'audit;</i> - <i>opportunité du client de poser des questions.</i> <p>Réalisation des entretiens d'audit sur la base des informations obtenues lors de la préparation de l'audit et selon le programme d'audit. [Remarque : Les auditeurs acpo privilégient une approche terrain et pragmatique. Avant toute autre chose, ils évaluent le système de management comme étant un outil permettant à l'organisme de maîtriser ses activités et de les améliorer.] Compléter les données de l'application web ACPO et établir les constats.</p> <p>Non-conformités</p> <p>Au cours de l'audit, les dysfonctionnements rencontrés sont commentés avec le représentant de l'organisme qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global. Si l'écart est maintenu, il est alors formalisé sur un rapport de constat, directement dans l'application web acpo.</p> <p>Les écarts sont catégorisés en non-conformités mineures ou majeures. Elles sont générées lorsque, par exemple, l'équipe d'audit constate :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une défaillance d'un processus à respecter une exigence du référentiel ou du système de management en place, ou à atteindre son but • un non-respect d'une exigence réglementaire et légale, une dérive d'un processus mettant en cause la conformité d'un produit ou la maîtrise d'un aspect environnemental significatif et/ou d'un danger. <p>Une non-conformité majeure est établie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • lorsqu'il y a une absence ou une panne totale d'une information documentée nécessaire dans le cadre du système de management de l'organisation auditée (exemple : revue de direction non réalisée/non-documentée) ; • dans le cas où le client n'a pas réussi à répondre adéquatement une non-conformité MINEURE dans le délai imparti. La n° de non-conformité MINEURE doit être référencé dans la nouvelle non-conformité majeure ; • lorsqu'une non-conformité est susceptible d'entraîner un risque immédiat [sécurité, environnement, foodsafety (risque grave pour la santé)...]; • dans le cas où le client abuse d'une marque de certification ou d'une marque d'accréditation dans le but de tromper leur certification ; • lorsqu'il y a une présence importante de non-conformités mineures contre un élément particulier du système de management ou dans un seul département ou de l'activité. 	

En sus pour la sécurité des denrées alimentaires [ISO 22000], une non-conformité CRITIQUE doit être établie lorsqu'il y a une défaillance critique de se conformer à une exigence légale ou de sécurité alimentaire, résultant de pratiques évidemment dangereuses ou illégales.

Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux 3 critères suivants :

- Etre objectives et motivées par le non-respect d'une exigence de la norme ou d'une disposition prévue par l'organisme.
- Etre fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions.
- Etre comprises par l'organisme.

Documenter dans l'application web :

- le plan d'action des non-conformités (proposition) et les délais pour les constats (remarque, non-conformité mineure, non-conformité majeure),
- la date de la prochaine revue de direction,
- la date du prochain audit ACPO

Effectuer la réunion de clôture :

Une réunion de clôture formelle, pour laquelle la liste des participants doit être enregistrée, doit être tenue avec la direction du client et, le cas échéant, les responsables des fonctions ou des processus audités. La réunion de clôture, qui doit être normalement animée par le responsable de l'équipe d'audit, a pour objectif de présenter les conclusions de l'audit, y compris les recommandations relatives à la certification. Les non-conformités doivent être présentées de façon à être comprises et le délai de réponse doit être fixé d'un commun accord.

NOTE «Comprises» ne signifie pas nécessairement que les non-conformités ont été acceptées par le client.

La réunion de clôture doit aussi inclure les éléments suivants. Le degré de détail doit être adapté à la familiarité du client avec le processus d'audit :

- *notifier au client que les preuves d'audit recueillies étaient fondées sur un échantillon d'informations, introduisant, de ce fait, un élément d'incertitude;*
- *la méthode et le délai utilisés pour rendre compte, y compris le classement des constats d'audit;*
- *le processus de l'organisme de certification pour le traitement des non-conformités, incluant toutes les conséquences relatives au statut de la certification du client;*
- *le délai dans lequel le client doit soumettre un plan de correction et une action corrective pour toute non-conformité identifiée pendant l'audit;*
- *les activités post-audit de l'organisme de certification;*
- *des informations sur les processus de traitement des plaintes et d'appel.*

Le client doit avoir la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'équipe d'audit et le client doivent faire l'objet d'une discussion et, dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas été résolues doivent être enregistrées et transmises à l'organisme de certification (comité d'audit).

Finaliser l'audit en off-site [14 jours après l'audit, au plus tard]

Lead Auditeur

Si besoin, finaliser les données du programme Web ACPO et les constats d'audit, puis communiquer au Comité d'audit – via le bouton dédié dans l'application web - que l'audit est terminé et que le pack est prêt à être évalué.