Formation – Poser des constats d'audit

Les constats d'audit

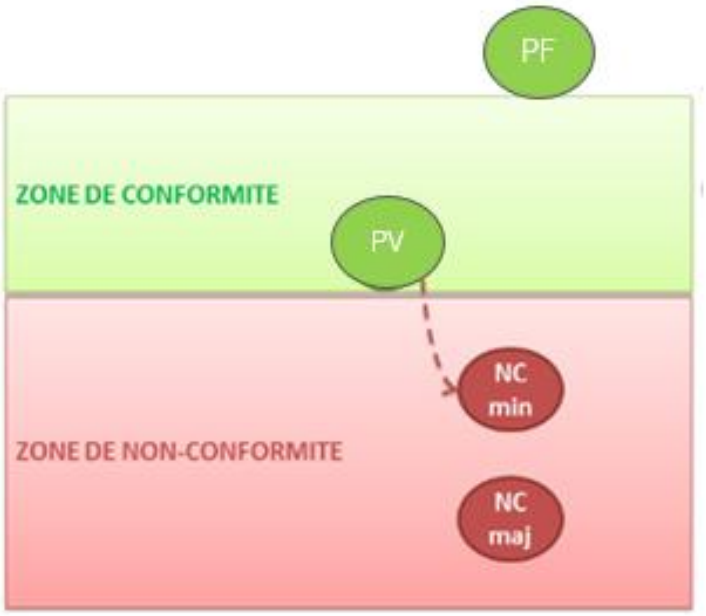
Au cours des différents entretiens, observations et revues documentaires que vous mènerez lors de l'audit interne, vous serez amené à formaliser des constats.
Cette formalisation est normalisée : elle doit pouvoir alimenter la réunion de clôture et être intégrée dans le rapport d'audit interne.

Cette étape du processus d'audit est souvent la plus délicate.

Dans le cadre du label QualiFormAgri, l'auditeur est amené à relever quatre types de constats d'audit :

- les constats qui se situent dans la zone de conformité des exigences du référentiel : points forts (PF), points de vigilance (PV) ;
- les constats qui se situent dans la zone de non-conformité des exigences du référentiel : non-conformités mineures (NC min), non-conformités majeures (NC maj).

Les constats d'audit peuvent être représentés selon le schéma ci-dessous :



Les Points Forts (PF)

Les points forts sont les éléments du système qualité sur lesquels l'organisme dépasse les exigences du référentiel d'audit, ou se distingue par une pratique ou une méthode performante.

Exemple de point fort formulé : « Un plan de promotion annuel basé sur de nombreux indicateurs permet un développement efficace. Ce dernier est en lien avec le projet d'établissement. »

Remarque : dans la formulation des points forts, il convient de mettre en avant les bénéfices apportés par la situation observée.

Les Points de Vigilance (PV)

Ce sont les éléments du système qualité sur lesquels les preuves d'audit révèlent que l'organisme, actuellement conforme, risque (à plus ou moins long terme) de ne plus atteindre les exigences du référentiel.

Un point de vigilance étant un constat particulier de conformité par rapport au référentiel d'audit :

- son libellé ne doit pas prêter à confusion,
- il doit être réévalué à l'audit suivant.

Exemple de point de vigilance formulé : « La note interne Ingénierie des actions concourant au développement des compétences, n'intègre pas l'ensemble des évolutions de la version en vigueur du référentiel QualiFormAgri. Les documents associés et présentés comme éléments de preuve, sont néanmoins à jour. »

Remarque : les points de vigilance posés dans le cadre d'un audit interne doivent être traités rapidement afin d'éviter de les retrouver en audit de labellisation.

LES NON-CONFORMITES

Ecart par rapport à une ou plusieurs exigences du référentiel.

Les Non-Conformités mineures (NC min)

Elles correspondent à :

- la prise en compte partielle d'une exigence du référentiel,
- ou l'absence de preuve ne présentant pas un risque élevé.

Dans ces cas, l'efficacité du système qualité établi n'est pas remise en cause.

Exemple de non-conformité mineure formulée : « Le recueil de la satisfaction des apprenants n'a pas concerné l'ensemble des formations diplômantes : seules 5 enquêtes sur 10 ont été conduites. »

Remarque : un plan d'action doit être mis en œuvre dans un délai de 6 mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est réalisée à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure.

Les Non-Conformités Majeures (NC Maj)

Elles correspondent à :

- la non prise en compte d'une exigence du référentiel,
- ou la prise en compte partielle d'une exigence entrainant un risque élevé,
- ou l'absence de preuve présentant un risque élevé.

Dans ces cas, l'efficacité du système qualité établi est remise en cause.

Exemple de non-conformité majeure : « Absence d'un règlement intérieur ».

Remarque : la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous 3 mois. Le label QualiFormAgri ne peut être délivré, maintenu ou renouvelé tant qu'une Non-Conformité Majeure non levée persiste.