

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANAGEMENT
ENSM. ALGER**

**MASTER PFOFESSIONNEL MANAGEMENT PAR LA
QUALITE**

MEMOIRE DE FIN D'ETUDE

THEME :

**Essai d'évaluation d'un audit de
certification par rapport à la norme
ISO 19011v2011**

CAS : Bureau Veritas Algérie

Présentée par :

Mlle Abla TAKKA

Encadreur :

M. BRERHI Nazim

2^{ème} Promotion

Juin 2014

Résumé :

En tant qu'un organisme de certification indépendant, Bureau Veritas Algérie réalise des audits de certification appelés également audits tiers à la demande de ses clients. Le but d'un tel audit est d'évaluer un client en vue de le situer par rapport à un modèle défini (par exemple une norme ou un modèle équivalent).

L'objectif de notre travail consiste à évaluer le processus de réalisation d'un audit de certification réalisé par Bureau Veritas Algérie par rapport à la norme ISO 19011:2011.

La valeur ajoutée de cette évaluation réside dans l'amélioration des pratiques pour lever les écarts qui semblent être un frein à l'efficacité des audits de certification réalisés par BVA.

Les mots clés :

Certification, système de management, audit tiers, norme ISO 19011.

Abstract:

As an independent certification body, Bureau Veritas Algeria conducts certification audits also known as third party audits at the request of its customers. The goal of such an audit is to evaluate a client to locate with respect to a pattern.

The objective of our work is to evaluate the process of making a certification audit carried out by Bureau Veritas Algeria versus ISO 19011:2011.

The added value of this assessment is to improve practices to remove differences that seem to be an obstacle to the effectiveness of certification audits conducted by BVA.

Keywords:

Certification, management system, third party audit, ISO 19011.

Dédicaces

A ma merveilleuse chère mère qui m'a toujours soutenu

A mes trois frères, ma sœur et ma belle sœur

A toute ma famille de près ou de loin

A tous mes amis dont je garderai de très bons souvenirs.

*Et a la mémoire de mon père qui restera toujours dans mon
cœur...*

Abba

Remerciements

Je tiens à destiner mes remerciements, les plus sincères qui soient, d'abord à Dieu le plus puissant d'avoir éclairé et guidé mon chemin pour réaliser ce modeste travail.

Je remercie aussi Mr BRERHI Nazim, mon encadreur à ENSM, pour son aide inestimable, sa disponibilité, ses conseils et ses enseignements si précieux.

J'adresse également mes remerciements les plus chaleureux à l'ensemble du personnel de Bureau Veritas Algérie, notamment au responsable de certification et à l'ensemble des auditeurs qui m'ont permis de réaliser mon stage pratique dans les meilleurs conditions et qui m'ont beaucoup aidé.

Je tiens enfin, à exprimer toute ma gratitude à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de cet humble travail.

Liste des tableaux :

N°	Titre du tableau	Page
01	Acteurs principaux de processus certification	18
02	Catégories des audits	21
03	Types d'audit	21
04	Les Non-conformités de l'entreprise SARL AAAA	46
05	Système de notation SAMI	52
06	Extrait de la grille d'évaluation du processus d'audit qualité certification par rapport à la norme ISO19011V2011	53
07	Les risques liés au programme d'audit et leurs moyens de maîtrise	57
08	Méthodes d'audit	58

Liste des figures

N°	Titre de figure	Page
01	L'expansion de Bureau Veritas dans le monde	07
02	Les 12 leviers de SMQ de BV	07
03	Logigramme processus de certification de Bureau Veritas Algérie	16
04	Fiche d'identité de processus de certification des SM	17
05	Le cycle de certification de système de management	19
06	Le concept d'audit qualité	20
07	Logigramme des étapes de l'audit initial de certification	25
08	La structure de la norme ISO 19011V2011	51
09	Visualisation des résultats concernant le management d'un programme d'audit	54
10	Visualisation des résultats concernant la réalisation d'un audit	54
11	Visualisation des résultats concernant les compétences et évaluation des auditeurs	55
12	Visualisation des résultats globaux	55
13	Méthodes d'audit	58

:

Liste des abréviations :

Abréviation	Signification
AC	Action corrective
AFNOR	Association Française de Normalisation
BMS	Bureau Veritas Certification Management System
BV	Bureau Veritas
BVA	Bureau Veritas Algérie
IFIA	International Federation of Inspection Agencies
IRCA	International Register of Certificated Auditors
ISO	International Organization for Standardization
NC	Non-conformité
NCM	Non-conformité Majeure
NCm	Non-conformité mineure
QHSE	Qualité Hygiène Sécurité Environnement
RA	Responsable d'Audit
RPA	Responsable de Programme d'Audit
SARL	Société A responsabilité limitée
SM	Système de Management
SMQ	Système de Management de la Qualité

Sommaire

Résumé

Dédicaces

Remerciements

Liste des tableaux

Liste des figures

Liste des abréviations

Introduction : 2

Chapitre 1 : Certification de système de management 6

Section1 : Approche historique et présentation de l'entreprise Bureau Veritas 6

Section 2 : Audit et certification des système de management 14

Chapitre 2 : Déroulement de l'audit de certification initial 24

Section1 : Planification de l'audit de certification 26

Section 2 : Réalisation de l'audit initial de certification..... 40

Chapitre 3 : Evaluation et amélioration d'audit de certification 50

Section1 : L'évaluation de l'audit initial par rapport à la norme ISO 19011V2011..... 50

Section 2 : L'évaluation de l'audit initial par rapport à la norme ISO 19011V2011..... 56

Conclusion : 60

Glossaire

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Introduction

INTRODUCTION GENERALE

Depuis l'ouverture du marché algérien au commerce international, la concurrence s'intensifie de manière progressive, les technologies évoluent très rapidement, et l'environnement devient de plus en plus instable.

Pour résister aux turbulences créées par ce grand changement, la règle est désormais "faire mieux que les autres".

Toute compagnie ayant choisi de travailler en Algérie, s'efforce aujourd'hui à différencier ses produits et services. Les organismes qui réussissent sont ceux qui s'appuient sur la qualité de leur organisation à leur service client en passant par leurs produits ou services délivrés. La conformité de ceux-ci aux normes et référentiels internationaux, représente un véritable avantage concurrentiel pour les entreprises qui choisissent cette voie.

C'est de cette constatation que sont issues les certifications d'entreprise par un organisme indépendant, et une nouvelle forme d'audit fondée sur des référentiels internationaux.

Pour mieux assimiler le concept de certification, nous avons choisi d'effectuer notre stage dans un organisme de certification tierce partie Bureau Veritas Algérie car étant un leader mondial dans l'évaluation de la conformité et la certification qui est amené à prendre des décisions de certification basées sur la conformité d'un système, d'un produit ou service, d'un résultat par rapport à des exigences.

En tant qu'un organisme de certification indépendant, Bureau Veritas Algérie réalise un audit de certification des systèmes de management à la demande de ses clients.

Cet audit doit être employé avec discernement et pertinence, par du personnel formé, dont la compétence doit être adaptée au type d'audit à réaliser. Son utilisation impose une déontologie rigoureuse reposant notamment sur l'absence de culpabilisation d'inquisition, sources de nombreux blocages. C'est à ces conditions que l'audit de certification peut remplir pleinement son rôle être un outil de progrès

Les développements qui vont suivre s'appliquent à poser les bases à la fois méthodologiques, techniques et humaines nécessaires à la bonne réalisation des audits.

C'est pour ce motif précis que nous avons choisi comme sujet de recherche le thème :

INTRODCTION

Essai d'évaluation d'un audit de certification selon les lignes directrices de la norme ISO 19011V2011.

Nous tenterons, donc, tout au long de mon mémoire de répondre à la problématique suivante :

Comment peut-on assurer une bonne réalisation d'un audit de certification conforme à la norme ISO 19011V2011?

Ainsi, de cette problématique découle les questions suivantes :

- ❖ Qu'est-ce qu'un bon audit de certification?
- ❖ Quelles sont les étapes de réalisation d'audit adopté par BVA pour auditer et certifier son client?
- ❖ Comment déceler et corriger les manquements de processus de réalisation d'audit de certification par rapport à la norme ISO 19011v2011?

Dans le but d'apporter des éléments de réponse à ces questions, je propose les hypothèses suivantes :

- ❖ Un bon audit de certification doit évaluer la qualité réelle de l'entreprise.
- ❖ L'audit réalisé par Bureau Veritas Algérie pour son client est bien préparé et structuré .
- ❖ La réalisation de cet audit est conforme aux lignes directrices de la norme ISO 19011v2011.

Dans le souci d'apporter des éléments de réponse à notre problématique et de vérifier nos hypothèses, nous nous sommes référés aux divers moyens d'investigation :

- Recherche documentaire basée sur l'exploitation de divers ouvrages, mémoires, sites internet...Etc. Nous nous sommes appuyés beaucoup plus sur les normes internationales, et plus particulièrement la norme ISO19011V2011 ;
- Consultation des documents internes à l'organisme d'accueil relatifs au système de management tels que procédure de certification, rapport d'audit...etc.
- Entretiens avec les responsables de le responsable de certification et les auditeurs de BVA dans le cadre de l'évaluation du processus d'audit certification ;
- Elaboration et utilisation d'une grille d'évaluation basée sur la norme ISO19011V2011.

INTRODCTION

Dans cette optique, notre travail s'articulera autour des deux chapitres suivants :

- ❖ Le premier chapitre traitera principalement dans sa première l'organisme de certification Bureau Veritas, présentation de son système de management de la qualité, et enfin parlera dans la deuxième section de l'audit et certification des système de management.
- ❖ Le deuxième chapitre sera consacré à une description de toutes les activités composant le processus d'audit de certification de Bureau Veritas Algérie.
- ❖ Dans le troisième et dernier chapitre, nous réaliserons une évaluation du processus d'audit tierce partie par rapport à la norme internationale ISO19011V2011, puis nous essayerons de mettre en relief les insuffisances observées et d'y accorder des pistes d'amélioration afin de faire évoluer la pratique d'audit de certification.

Chapitre I

CHAPITRE 1 : Certification de système de management

La certification au travers des normes et référentiels, permet aux entreprises de mesurer leur progrès dans l'amélioration continue, et de présenter des marchés mondiaux de plus en plus compétitifs. L'intérêt de ce chapitre est double à savoir : présenter l'histoire et l'évolution de l'organisme de certification Bureau Veritas Algérie (Section 1) et présenter l'audit et la certification des système de management (section 2)..

Section1: Approche historique et présentation de l'entreprise Bureau Veritas

I. Création et histoire de Bureau Veritas :

Fondée à *Anvers* (actuellement en Belgique) en juin 1828¹, la société avait une mission simple informer les assureurs des différentes primes et conditions particulières appliquées aux différentes places commerciales et fournir toutes les informations requises pour leur permettre de connaître le degré de confiance accordé aux navires et à leurs équipements.

1. Présentation du groupe Bureau Veritas :

Bureau Veritas estime être le deuxième groupe mondial de services d'évaluation de conformité et de certification appliqués aux domaines de la qualité, de la sécurité, de la santé, de l'environnement (« QHSE ») et de la responsabilité sociétale, et le leader mondial des services QHSE hors inspection de matières premières.

Son métier depuis 1828 : Vérifier la conformité et améliorer les performances de nos clients dans les domaines de Qualité, de la Sécurité, de la Santé, de l'Environnement et de la Responsabilité Sociale, partout dans le Monde

2. L'expansion de l'entreprise Bureau Veritas :

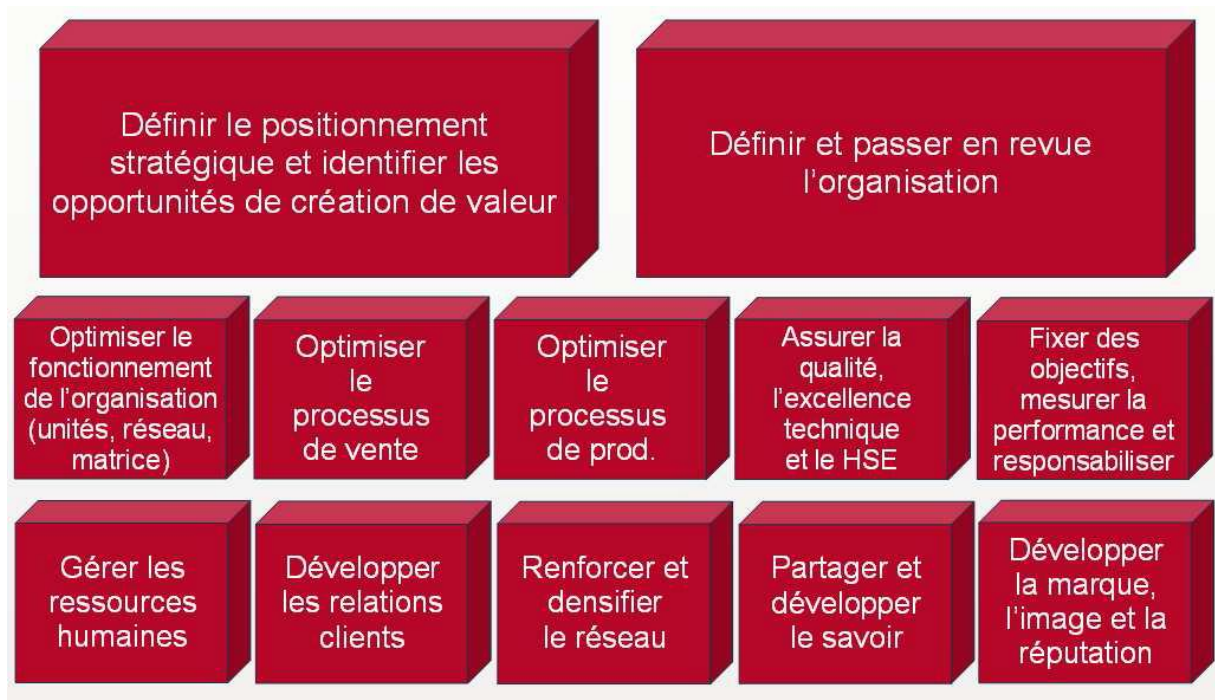
Le meilleur témoignage de la vitalité de *Bureau Veritas* était sans doute son expansion mondiale; d'abord dans toute l'*Europe*, puis dans les Amérique et finalement dans tous les ports principaux des autres continents

¹ Histoire Bureau Veritas, consulté le 10/03/2014
(http://www.bureauveritas.fr/wps/wcm/connect/bv_fr/local/home/about-us/our-history)

Figure n° 1: L'expansion de Bureau Veritas dans le mondeSource : Profil et Logo BV¹

3. Système de management de la qualité de groupe Bureau Veritas :

Le Système de Management de la Qualité du Groupe Bureau Veritas est conçu et mis en œuvre dans le cadre d'un référentiel propre à Bureau Veritas dénommé Business Model. Ce référentiel est destiné à orienter l'action des Managers autour de 12 leviers complémentaires :

Figure n°2: Les 12 leviers de SMQ de BV²

Source : Patrick QUEROL, Mémoire justificatif des moyens de Bureau Veritas, P23.

Ce système de management de la qualité est certifié ISO 9001

¹Profil et Logo, Bureau, Veritas consulté le 20/03/2014
(http://www.bureauveritas.ma/wps/wcm/connect/bv_ma/local/home/about-us/profile-logo)

² Patrick QUEROL, Mémoire justificatif des moyens de Bureau Veritas, P23

II. Présentation de Bureau Veritas Algérie

Depuis son arrivé en 2007, *Bureau Veritas Algérie* enregistre une croissance continue de son chiffre d'affaire. Un succès démontré par un portefeuille de clients fidèles ainsi que par un marché prospère, offrant de nombreuses perspectives dans les domaines suivants : l'industrie, la certification, la construction et les travaux publics, le pétrole et gaz, l'agroalimentaire, le commerce international, la marine, les biens de consommation etc.

Bureau Veritas Algérie est présent sur le territoire national à travers ses trois bureaux à *Alger, Oran, Hassi-Messaoud*. Bureau Veritas Algérie est accrédité **ISO 17020**, agréé par le ministère de l'énergie et des mines dans le domaine de l'inspection et par le ministère de l'environnement et des villes. BVA a lancé l'**accréditation 17021** qu'il prévoit obtenir à partir de juin 2014¹.

❖ Fiche signalétique

- **Dénomination Sociale:** Bureau Veritas Algérie



- **Logo :** 

-

- **Siège social :** 21 Bis Rue Mohammed Semani, 16035 Hydra - Alger;
- **Forme juridique:** Entreprise privée en la forme légale d'une Société Par Actions (SPA) ;
- **Date de création :** 2007 ;
- **Site Web :** <http://www.bureauveritas.com>
- Tél : + 213 21 60 57 90/28
- Fax : + 213 (0) 21 60 36 73

1. Les valeurs du Bureau Veritas Algérie :

¹ Direction de certification de BVA, Document d'Organisation Générale, Juillet 2011, P4

Les valeurs fondamentales de Bureau Veritas sont immuables et absolues. Elles sont centrées sur l'intégrité et l'éthique, l'impartialité et l'indépendance de ses avis, le respect de tous les individus et la responsabilité sociale et environnementale¹.

Elles sont le point de convergence d'un travail récemment réalisé par sa profession. Ce travail a été dirigé par la fédération internationale des agences d'inspection (*IFIA*). Le but de l'agence est de développer un programme de conformité s'imposant à tous les membres de l'*IFIA*. Le but du programme est de faire évoluer le statut de la profession en s'assurant que chaque membre *IFIA* :

- Applique les normes minimales de conduite professionnelle à l'ensemble de son organisation
- Garantit un comportement éthique
- Garantit l'intégrité de ses services

En tant que membre de l'*IFIA*, elle s'est engagée à développer et mettre en œuvre un programme de conformité qui couvre la totalité de son organisation. Les principes et règles de ce programme sont regroupés dans le « code d'éthique » qui reflète toutes les exigences du code de conformité *IFIA*.

❖ **Vision**

Devenir le leader dans notre métier et jouer un rôle majeur sur l'ensemble des segments de marché et zones géographiques où nous sommes implantés.

❖ **Mission**

La mission de *Bureau Veritas Algérie* est d'apporter une plus-value économique à nos clients en les accompagnant dans le management *QHSE* de leurs actifs, projets, produits et systèmes, leur permettant d'exercer leur activité, de maîtriser leurs risques et d'améliorer leurs performances.

❖ **Objectifs**

- Satisfaire de façon continue les exigences des clients.
- Former et superviser les employés.

¹ Lettre d'information de Bureau Veritas , N°7 Mars 2013, P10.

- Auditer et améliorer les opérations en permanence par la mise en œuvre des principes du Lean. recueillir et partager les bonnes pratiques et les expériences.

2. Une charte éthique qui garantit l'impartialité et l'indépendance de BVA

Pour garantir à ses clients son adhésion aux principes d'intégrité, d'éthique, d'impartialité et d'indépendance (principes exposés et résumés dans le Code Ethique du groupe « **Bureau Veritas** »), « **Bureau Veritas Algérie** » œuvre de manière :

- Ace qu'aucun de ses clients n'ait un poids tel dans son chiffre d'affaires qu'il puisse mettre en péril son équilibre économique.
- A ce que les décisions de certification, toujours basées sur des rapports documentés, soient prises par des personnes ou groupes n'ayant pas participé aux audits ou aux évaluations.
- A ne réaliser aucune mission de conseil ou d'assistance pouvant porter conflit d'intérêt avec les certifications.
- A faire signer aux auditeurs de **Bureau Veritas Algérie** (salariés et sous-traitants) un engagement de non-conflit d'intérêt : les auditeurs de Bureau Veritas Certification sont alors tenus de signaler, pour décision, toute situation pouvant porter conflit d'intérêt. Les décisions prises dans ce cadre sont documentées.
- A mettre en place des Comités adaptés à chaque dispositif de certification. Ces Comités sont notamment chargés de surveiller l'impartialité des activités.

III. Système de management de la qualité de Bureau Veritas Algérie

Le Système de Management de la Qualité de Bureau Veritas Algérie est établi en conformité avec la norme ISO 17021v2011« Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management »

Parue en 2006, cette norme spécifie les principes et les exigences relatifs à la compétence, à la cohérence et à l'impartialité lors des audits et lors de la certification de systèmes de

management de tous types (par exemple systèmes de management de la qualité ou systèmes de management environnemental) et relatives aux organismes fournissant cette activité.

La seconde édition de la norme ISO 17021, parue le 1er février 2011, fixe de nouvelles exigences pour les organismes certificateurs, concernant l'audit des systèmes de management et la compétence des auditeurs. Elle a pour but d'accroître la valeur de la certification de ces systèmes¹. Les organismes de certification conformes à l'ISO 17021:2011 ne sont pas tenus de proposer tous les types de certification de système de management.

Cette nouvelle version de la norme conserve les 6 principes édictés dans la première version qui sont :

- **Impartialité** : le système de certification de tel organisme doit être fondé sur la rationalité. La délivrance de la certification doit être faite sur des preuves tangibles et toute décision doit être factuelle ; l'organisme doit écarter les intérêts personnels et toute menace qui peut compromettre l'autonomie de l'organisme.
- **Compétence** : l'organisme doit employer des compétences qui assurent la bonne exécution des activités de certification.
- **Responsabilité** : le client est responsable de la conformité de son système aux exigences de la norme, l'organisme certificateur est responsable sur la qualité évaluation.
- **Transparence** : pour assurer la transparence, la norme met en exergue l'aspect communication comme moyen pour la démontrer. L'organisme certificateur doit être ouvert à toute demande d'information sur son système de certification, soit par les clients ou le grand public.
- **Confidentialité** : les informations que l'organisme certificateur obtient auprès de ses clients sur leurs systèmes doivent être préservées, sans diffusion sauf s'il y a accord préalable de l'intéressé. Des mesures pour assurer la sécurité des informations doivent être prises.

¹ Info qualité, sécurité, environnement n°10, mars 2010, P1, consulté le 12/04/2014 (www.moselle.cci.fr/prestation/lettre-info-qse-moselle/)

La nouveauté vient de l'intégration de nouvelles exigences élaborées en réponse aux retours d'expérience du marché, comme la compétence des auditeurs qui procèdent à la certification, et à la façon dont ils sont encadrés et déployés.

Le système de management de BVA repose sur :

- ❖ L'engagement des managers ;
- ❖ Le professionnalisme et l'implication de chacun ;
- ❖ La qualification et la compétence des collaborateurs ;
- ❖ L'utilisation de systèmes d'information modernes ;
- ❖ Des procédures réalistes, concernant l'organisation, les circuits, les processus et les
- ❖ Méthodologies ;
- ❖ Le respect de ces procédures et de la législation ;
- ❖ L'amélioration permanente des processus.

1. Politique de Bureau Veritas Algérie

La politique de management de Bureau Veritas Algérie reprend les axes définis dans la politique qualité internationale de Bureau Veritas Certification Holding, dans le respect des règles d'accréditation.

Bureau Veritas Algérie applique un système de management basé sur les exigences de la norme ISO 17021, ainsi que sur les règles internationales définies dans le BMS (Bureau Veritas Certification Management System).

L'objectif du système de management de Bureau Veritas Certification ALGERIE est d'assurer que toutes les activités sont réalisées correctement, rapidement et dans un esprit de service et de progrès constant vers l'excellence.

Le système de management doit nous permettre de maîtriser la qualité de nos prestations de service en plaçant le client au cœur de nos priorités.

La politique repose sur :

- Une croissance profitable garantissant l'indépendance financière de Bureau Veritas Algérie,

- Le sens du client par une organisation orientée "solutions" pour les clients (mesurer sa satisfaction, cultiver l'amélioration permanente, développer la culture "service client"),
- Une organisation agile et dynamique susceptible de prendre en compte toutes les évolutions normatives et les opportunités réglementaires,
- L'implication du personnel de Bureau Veritas Algérie (recruter des talents, cultiver nos valeurs, cultiver la convivialité, partager les fruits du succès),
- La rigueur et le respect des exigences d'accréditation, des règles d'éthique, de déontologie et de compétence,
- La recherche permanente d'une organisation efficace tout au long du processus de certification en vue d'assurer un développement durable de Bureau Veritas Certification ALGERIE.

2. Structure des procédures de Bureau Veritas

Les dispositions adoptées par Bureau Veritas Algérie sont notamment décrites dans les documents suivants :

- Un Manuel de Management Intégré qui introduit et résume les dispositions générales d'organisation mises en œuvre au sein de cet organisme et relatives en particulier aux démarches qualité, hygiène et sécurité, environnement et éthique.
- Des Procédures Générales qui définissent des instructions à caractère permanent pour la mise en œuvre du business model.
- Des Procédures Techniques qui définissent des instructions à caractère permanent pour l'exécution des missions et des prestations.
- Des Notes de Service qui donnent des instructions et informations à caractère temporaire ou transitoire.
- Des Notes d'Application qui définissent, en application de procédures générales France, les dispositions spécifiques adoptées par une unité donnée.

3. Les activités de Bureau Veritas Algérie¹

Bureau Veritas Algérie est organisé autour de 6 métiers :

¹ Catalogue des services fournis par Bureau Veritas Algérie

- a) **Marine** qui consiste à assurer le **suivi de classification des navires** et des **engins flottants** inscrits dans son registre de classification

- b) **Industrie** qui a pour mission de **s'assurer de la sécurité, de l'intégrité et de la qualité des biens, en conformité avec la réglementation** ou avec des spécifications propres à un projet ou à un équipement industriel en vue d'en permettre une commercialisation ou une utilisation optimale.

- c) **Inspection**: qui visent à valider la sécurité des équipements allant des installations électriques, des systèmes de sécurité incendie, des ascenseurs et des machines ou appareil de levage.

- d) **Construction** qui consiste à gérer tous les aspects lié à la qualité, à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement de leurs projets de construction, de la conception à l'achèvement.

- e) **Formation** qui a pour objectif d'aider à intégrer les nouvelles contraintes réglementaires et maîtriser les risques qui pèsent sur l'activité de l'entreprise.

- f) **Certification**

L'activité de certification qui est l'objet de notre travail a pour objectif de valider la conformité des systèmes et processus de gestion de toutes sortes d'organisations. Bureau Veritas Algérie propose une gamme complète de services de certification et d'audit. Elle effectue des vérifications par rapport aux normes reconnues, qui peuvent inclure des exigences spécifiques du client, dans les domaines de la qualité, de la santé & la sécurité, de l'environnement et la responsabilité sociétale. L'amélioration continue est encouragée par les audits de suivi.

SECTION 2: Audit et certification des système de management

I. Certification des système de management

Bureau Veritas Algérie assure la certification de système de management sur la base des normes reconnues en réalisant des audits pour les besoins d'un client qui veut engager avec cet organisme des relations partenariales contractuelles.

« La certification se rapporte à la délivrance d'une assurance écrite (le certificat) par un organisme extérieur indépendant, qui audite un système de management et vérifie qu'il est conforme aux exigences spécifiées dans la norme »¹.

La certification est définie aussi comme « la fourniture d'une affirmation, par une tierce partie, que des exigences spécifiées relatives à un produit, un processus, un système ou une personne, sont respectées »².

Plus simplement, la certification prouve la capacité de l'entreprise à s'auto-améliorer et à maîtriser les dysfonctionnements³.

1. La procédure de certification des système de management :

La norme ISO 17021v2011 exige dans son chapitre 8.1.1 **Informations accessibles au public** que «L'organisme de certification doit conserver et tenir accessible, ou fournir sur demande, les informations décrivant ses processus d'audit et de certification pour la délivrance, le maintien, l'extension, le renouvellement, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification, ainsi que pour les activités de certification, les types de systèmes de management et les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action⁴.»

Pour répondre à cette exigence, Bureau Veritas Algérie a établie une procédure de certification du système de management qui a été rédigé et actualisé par Technical Manager vérifié par Directeur Certification et approuvé par le Directeur Général. Elle a pour objet de définir le processus d'audit et de certification des système de management d'une entreprise ou d'un organisme en fixant les modalités et responsabilités de planification et d'organisation de conduite d'audit qualité et de certification des entreprises.

Les informations sont transmises aux clients soit par voie directe (entretien,) soit par voie électronique qui contient une partie dans laquelle une présentation de la procédure de certification et d'audit de système de management de la qualité est donnée.

¹ La norme internationale ISO9000 Version 2005 « Systèmes de management de la qualité —Principes essentiels et vocabulaire » ;

² Décret exécutif n°05-465 du 4 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 6 décembre 2005 relatif à l'évaluation de la conformité, chapitre I : dispositions générales ;

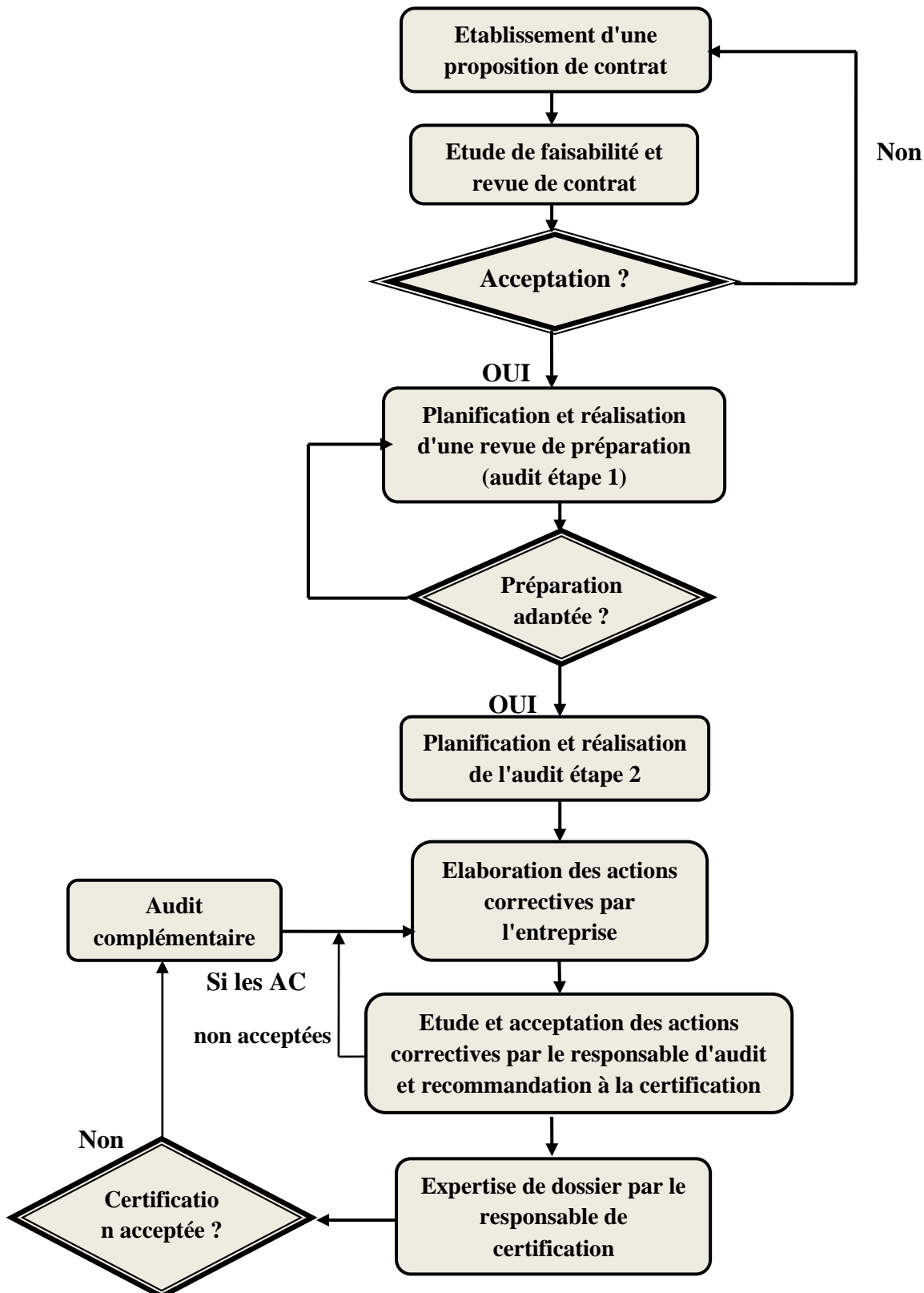
³ MONIN Jean-Michel, 2001, La certification qualité dans les services, Edition AFNOR, Paris P29;

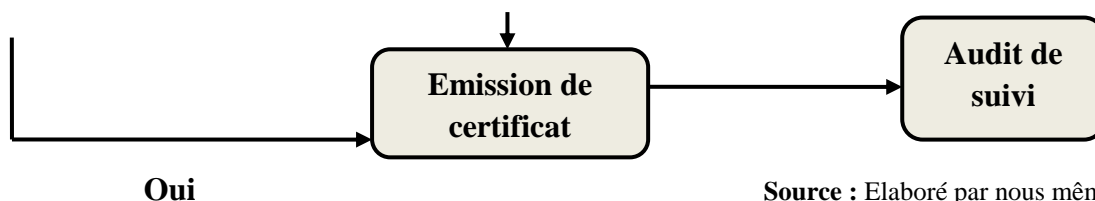
⁴ ISO 17021 v 2011 ; Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management.

Le site-web de Bureau Veritas offre également la possibilité d'avoir des informations sur l'activité « certification des systèmes de management de la qualité ».

Le processus d'audit de certification de BVA est résumé dans le logigramme ci-après

Figure n°3 : Logigramme processus de certification de Bureau Veritas Algérie





Source : Elaboré par nous même

2. Fiche d'identité de processus de certification des système de management :

La norme ISO FD X50-176 définit un processus comme « *système d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments entrants en éléments de sortie*¹ ».

La fiche d'identité de processus de certification de BVA est présentée dans le tableau suivant :

Figure n° 4: Fiche d'identité de processus de certification des SM

Processus : Certification des système de management de la qualité
Pilote de processus : Responsable de certification BVA
Finalité : Procéder aux audits d'évaluation de la conformité des organisations selon ISO 9001 v 2008 et l'attribution du certificat.

Donnée d'entrée	Actions	Donnée de sortie
Demande de certification Note d'information client Documents de SMQ nécessaires à l'évaluation Résultats d'audits précédents Liste des auditeurs Eventuels changements de système de management de la qualité de l'entreprise audité	Initialisation de l'audit Programmation de l'audit Revue documentaire (audit étape 1) Préparation et réalisation de l'audit étape 2 Rédaction et diffusion de rapport d'audit Edition de certificat Audit de suivi	Proposition financière Contrat de certification Programme d'audit interne; Plan d'audit interne ; Rapport d'audit; Certificat de conformité

Objectifs	Indicateurs associés
Améliorer la qualité des offres de certification de BVA.	Taux d'obtention des marchés de certification = Nb des marchés de certification obtenues / Nb des demandes de certification reçues
Documents de référence de processus	
Enregistrements	Procédures
Imprimé informations relatives à l'entreprise SF01 Les conditions générales de vente SF05 Contrat de certification Plan d'audit Fiche de présence pendant les audits de	Procédure d'audit de certification de système de programme d'audit Management de la qualité GP01 plan d'audit

¹ISO FD X50-176v2005, Outils de management- Management des processus.

certification Rapport d'audit Fiche de décision : certificat de conformité Fiche des plaintes et réclamations	
--	--

Source : Elaboré par nous même

Les activités du processus certification des systèmes de management, sont actuellement, par :
responsable de certification à de son assistance et les auditeurs de BVA

Tableau n°1: Acteurs principaux de processus certification

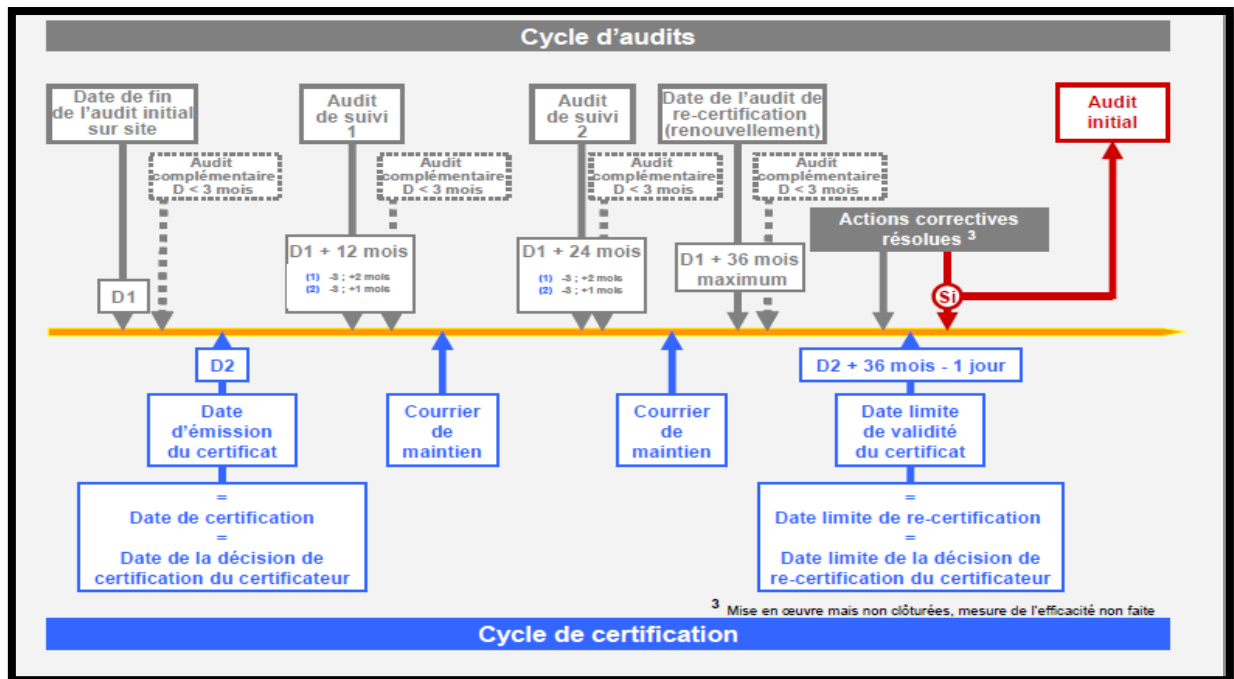
Qui ?	Fait quoi ?	Comment (par quel moyen ?)	Quand	Pourquoi?
Assistante certification	Recevoir les demandes de certification du système et répondre aux renseignements clients.	Site web BV, Adresse E-mail, Téléphone, foires et rencontres professionnels, procédure certification	A tout moment	Aider les clients à la bonne compréhension du référentiel associé et à préparer le dossier de demande de certification
Responsable de certification	Etablir la proposition de certification	Imprimé information relatives à l'entreprise, la procédure de certification, les conditions générales de vente.	A la réception de la demande de certification	S'assurer que l'audit est réalisable Identifier les problèmes et demande d'informations complémentaires
	Elabore le contrat de certification.	La proposition financière faisant référence au document Informations relatives à l'entreprise, la procédure de certification, les conditions générales de vente	Après l'acceptation de l'offre de certification par le client	Obtenir un nouveau marché de certification
	Revue des demandes de certification	Contrat de certification	Après la signature de contrat de certification avec le client	S'assurer de la faisabilité de l'audit Déterminer la durée et les compétences nécessaires pour l'audit.
	Elaborer le programme d'audit et Sélectionner une équipe compétente pour l'audit	Critère de choix des auditeurs, base de données des auditeurs, code Déontologique.		Réaliser l'audit de certification
	Evalue les auditeurs	Indicateurs, revue des enregistrements (rapport d'audit, plan d'audit...)	Chaque trimestre	Améliorer la performance des auditeurs
Auditeurs	Elabore le plan d'audit	le programme d'audit, canevas du plan d'audit	Avant de procéder à l'audit	Maîtriser les activités de l'audit sur site
	Réaliser l'audit	le programme d'audit, le plan d'audit, les référentiels	Selon la date fixée dans le programme	Vérifier la conformité du système du client aux normes
	Rédiger le rapport d'audit et recommander à la certification	Constats et conclusions d'audit Canevas du rapport d'audit	A la fin de l'audit.	Vérifier la conformité par rapport au(x) référentiel (s) applicable(s)

Source : Elaboré par nous même

3. Le cycle de certification des système de management

Les audits de certification réalisés par Bureau Veritas Algérie sont organisés par cycles de 3 années.

Figure n° 5 : Le cycle de certification de système de management



Source : Processus de certification SMQ¹

- Année 1 : Audit initial de certification
- Année 2 et 3 : Audits de suivi, au cours desquels n'est pas obligatoirement audité tout le système qualité (pour vérifier l'amélioration continue du système).

Conformément à l'ISO 17021v2011, les audits pour une certification initiale sont réalisés en 2 étapes : audit étape 1 et audit étape 2. Les audits étape 1 et étape 2 sont prévus dans le contrat de certification. Ils sont programmés afin que le délai entre l'audit étape 1 et l'audit étape 2 se situe entre 45 et 90 jours.

II. Audit de qualité:

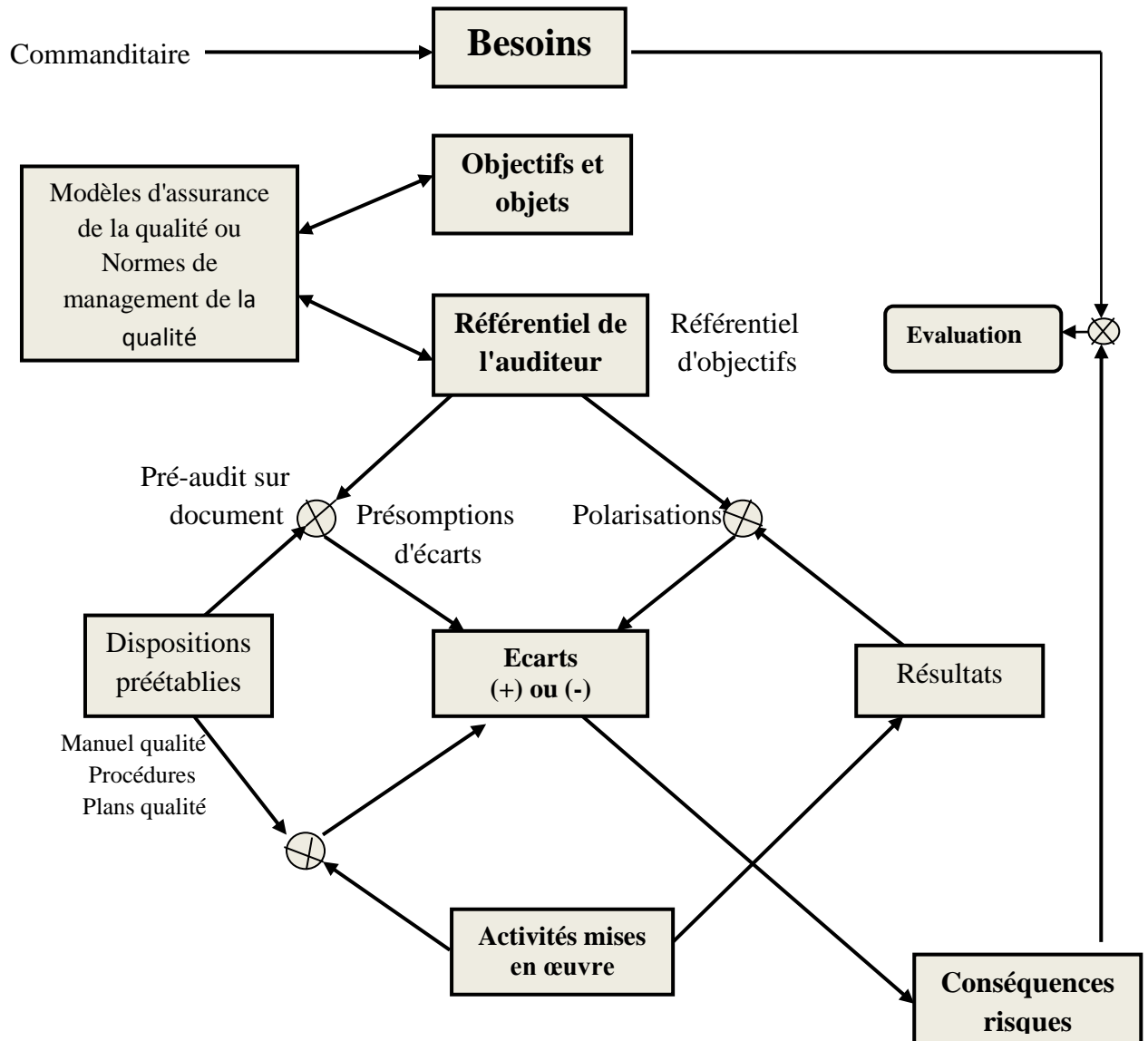
Étymologiquement, l'audit vient du verbe latin « Audire » qui signifie à la fois entendre et écouter².

¹ Méthodologie de la réalisation des audits, consulté le 25/05/14 (<http://www.ineris.fr>);

² JONQUIERES Michel, Manuel de l'audit des systèmes de management, Edition AFNOR, Paris, 2006, p13

L’audit qualité est défini comme étant « *un processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d’obtenir des preuves d’audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d’audit sont satisfaits*¹ » (la norme ISO19011V2011).

Figure n°6 : Le concept d’audit qualité²



Source : Elaboré par nous même

¹ La norme ISO19011V2011 « Lignes directrices pour l’audit des systèmes de management »

² VANDEVILLE (P) & Christine (G), conduire un audit qualité méthodologies et techniques, Afnor, France, 1996, P13.

Tableau n°2 : Catégories des audits

Catégories d'Audits	Référentiels	Description
Audit " produit "	Spécifications Plans Cahier des charges ...	Il s'agit pour l'auditeur de vérifier l'adéquation des caractéristiques d'un ou plusieurs produits, pris par échantillonnage, avec les besoins des clients et les règlements et normes auxquels il(s) doit(vent) être conforme(s). cet audit est plutôt une forme de "supercontrôle" du produit.
Audit "processus "	Modes opératoires Matrices de polyvalences et poly-compétences Gammes de contrôle Synoptiques de fabrication Capabilité ...	Il s'agit pour l'auditeur de vérifier l'efficacité du système qualité mis en œuvre sur un processus particulier permettant d'assurer la qualité d'un produit ou éventuellement d'un service.
Audit " système "	Manuel Qualité / Environnement Organigramme Procédures organisationnelles Instructions et/ou modes opératoires Normes et règlements	Il s'agit pour l'auditeur de vérifier l'efficacité du système qualité mis en œuvre dans l'entreprise ou dans un secteur particulier pour assurer la qualité de l'ensemble de ses produits et services. cet audit porte donc sur l'organisation générale du secteur audité, qui doit être conçue de manière à obtenir une qualité des produits et des services constante et à satisfaire les besoins des clients.

Source : Elaboré par nous même

Tableau n° 3: Types d'audit

Type d'audit	Intervenants	Objectifs
Interne Première partie	Auditeurs internes	- Améliorer le fonctionnement. - Accroître la confiance en interne.
Fournisseurs Deuxième partie	Auditeurs Clients	- Donner confiance au client.
Certification Tierce partie	Organismes accrédités	- Prouver à l'ensemble des clients (nationaux & internationaux) qu'ils peuvent avoir confiance .

Source : MOUGIN Yvon & KREBS Geneviève, 2005, P15, Les nouvelles pratique de l'audit qualité interne, 2ème Edition AFNOR, Paris ;¹

¹ MOUGIN Yvon & KREBS Geneviève, 2005, P15, Les nouvelles pratique de l'audit qualité interne, 2ème Edition AFNOR, Paris.

En tant qu'un organisme de certification indépendant, Bureau Veritas Algérie réalise des audits de certification appelé également audit tierce partie à la demande de ses clients. Le but d'un tel audit est d'évaluer un client en vue de le situer par rapport à un modèle défini (par exemple une norme ou un modèle équivalent)¹.

2

Afin de faciliter ces audits, notamment pour les entreprises qui appliquent plusieurs normes de systèmes de management, la norme ISO 19011v2011 donne des lignes directrices pour les audits internes et externes des systèmes de management.

Pour la certification des systèmes de management, Bureau Veritas Algérie propose les services de certification selon les normes ISO suivants :

- ISO 9001 : Gestion de la qualité
- ISO 14000: Management environnemental
- OHSAS 18000: Gestion de la sécurité au travail
- ISO 22000 : Management de la sécurité de l'alimentaire

Les audits sont un élément essentiel en matière de systèmes de management. Ils permettent en effet à l'entreprise ou à l'organisation de vérifier si les dispositifs mis en place sont à la hauteur des objectifs escomptés. Les audits externes jouent également un rôle pour démontrer la conformité à la norme².

¹ WEILL (M), l'audit stratégique qualité et efficacité des organisations, Afnor, France, 2011, P46.

² Patricia R. Francis & Rob Steele, ISO 9001 pour les PME, Comment procéder, Recommandations de l'ISO/TC 176, Genève, Suisse, 2010, P17.

Chapitre II

CHAPITRE 2 : Déroulement de l'audit de certification initial

Dans ce présent chapitre qui clôturera notre travail, nous allons présenter en détail le déroulement d'un audit réalisé par Bureau Veritas Algérie pour son client. Pour des raisons de confidentialité nous avons changé le nom de l'audité l'entreprise Sarl AAAA. Nous allons alors tenter d'évaluer cet audit par rapport à la norme internationale ISO19011V2011, puis nous formulerons des recommandations d'amélioration.

L'entreprise Sarl AAAA est la structure auditée qui a souhaité faire attester officiellement que son système de management de la qualité est conforme à la norme ISO 9001v2008.

L'audit de certification initial qui a permis à l'entreprise Sarl AAAA de se voir délivrer une certification de son SMQ a duré 2 jours.

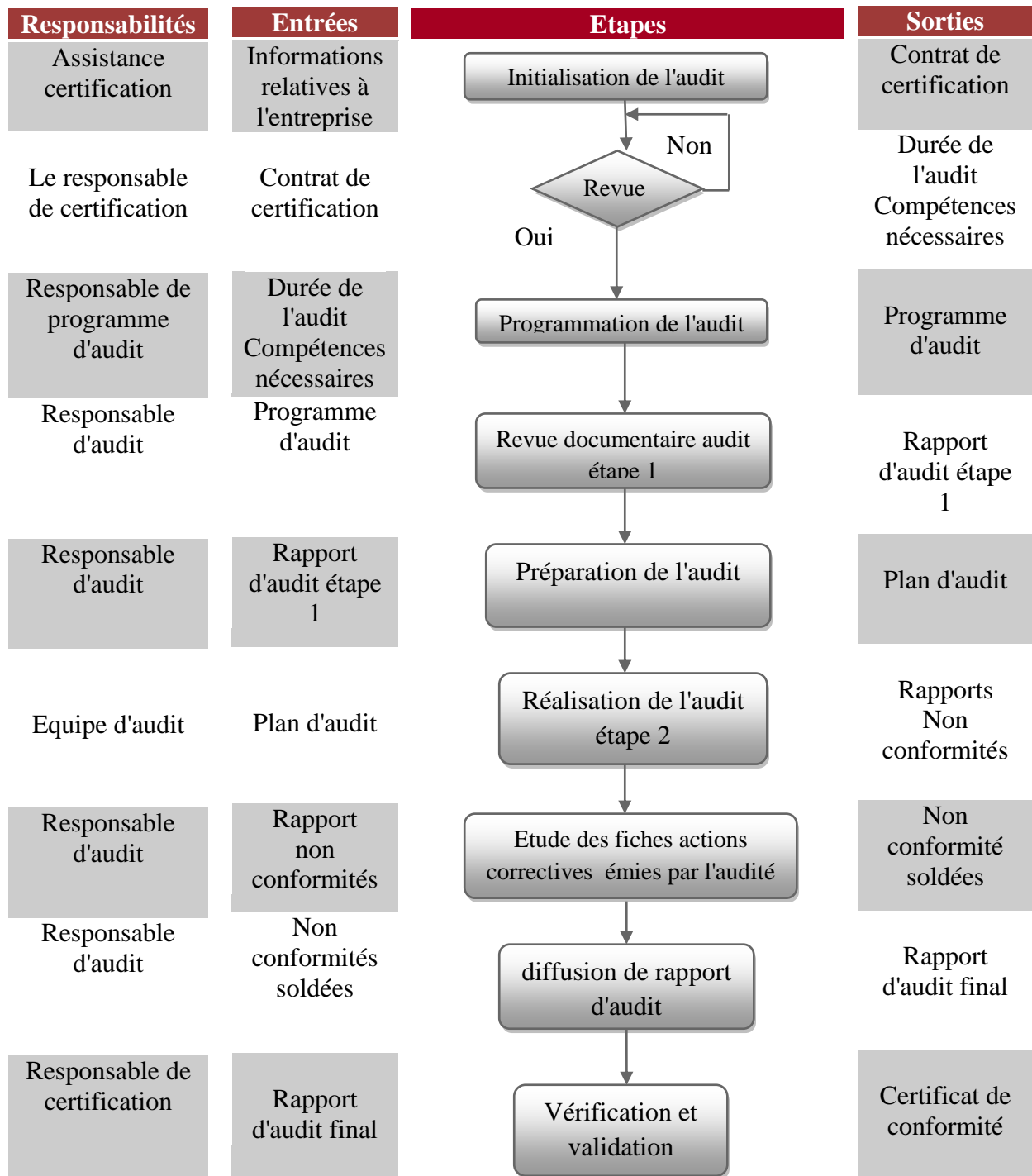
Au cours de ces deux jours, l'entreprise Sarl AAAA a été évaluée de manière approfondie sur tous processus de son système de management de la qualité.

Pour pouvoir collecter des informations sur cet audit nous avons :

- Assisté à la mission de réalisation de cet audit au cours duquel nous avons observé le déroulement de l'audit, les comportements des audités et les membres de l'équipe d'audit
- Réalisé des entretiens avec le responsable de certification de Bureau Veritas Algérie, le responsable d'audit et auditeurs chargés de réaliser cette mission d'audit.
- Consulté des documents relatifs au processus d'audit de système de management :
 - ✓ Programme d'audit 2013/2014
 - ✓ Procédure d'audit des systèmes de management GP01;
 - ✓ Procédure de qualification des auditeurs
 - ✓ Rapport d'activité de bureau Veritas Algérie ;
 - ✓ Plan d'audit de l'entreprise Sarl AAAA;
 - ✓ Rapport d'audit de l'entreprise Sarl AAAA
 - ✓ Manuel qualité, revue de direction de l'entreprise Sarl AAAA
 - ✓ Procédures obligatoires et jugées nécessaires de l'entreprise Sarl AAAA
 - ✓ Enregistrements obligatoires et enregistrements jugés nécessaires de l'entreprise Sarl AAAA
 - ✓ La norme ISO9001V2008 « Systèmes de management de la qualité —Exigences.

La réalisation d'un audit qualité demande une méthodologie bien définie afin d'éviter le gaspillage de temps et des ressources. Le logigramme ci après schématise les étapes de sa mise en œuvre:

Figure n°7 : Logigramme des étapes de l'audit initial de certification



Source : Elaboré par nous même

Section1: Planification de l'audit de certification

I. L'initialisation de l'audit

Cette phase est de la responsabilité de l'assistante certification de Bureau Veritas Algérie. Elle est à la disposition de toute entreprise souhaitant postuler à la certification, pour tout renseignement éventuellement nécessaire à la bonne compréhension du référentiel associé, notamment pour la préparation d'un dossier de demande de certification.

Les demandes des clients constituent donc les faits déclencheurs des activités du processus de certification.

1. Demande de certification :

A la réception de la demande de certification de l'entreprise Sarl AAAA (dans le cas d'un audit initial), Bureau Veritas Algérie a procédé à la collecte d'information de cette entreprise grâce à l'imprimé « **informations relatives à l'entreprise**» qui est à la base du contrat de certification.

Il regroupe les informations suivantes¹ :

- Identité et coordonnées de l'entreprise (nom, adresse, etc.)
- Nature de la certification demandée (modèle de norme, périmètre de certification, sites concernés, etc.)
- Liste des certifications et qualifications déjà détenues
- Activités réalisées (processus, produits, clients, etc.)
- Organisation de l'entreprise (nombre de sites, effectifs, etc.)

Il a prit également en compte les informations suivantes pour l'établissement de la proposition de certification :

- L'entreprise est déjà certifiée et souhaite un renouvellement ou une extension de sa certification.
- L'entreprise a plusieurs sites ou agences et met en œuvre un système centralisé.

¹ Procédure de certification GP014

2. Offre de certification :

Sur la base des informations communiquées par l'entreprise Sarl AAAA, le responsable de certification de BVA a établi une proposition de certification à cette entreprise qui couvre l'évaluation initiale et les audits de suivi permettant le maintien du certificat. Elle est détaillée dans les documents suivants :

- La proposition financière faisant référence au document Informations Relatives à l'entreprise.
- La procédure de certification
- Les conditions générales de vente

La proposition financière n'inclut pas les éventuels audits complémentaires et supplémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si le système de management de l'entreprise n'était pas conforme au référentiel retenu.

- ❖ **Audit de suivi rapproché (audit supplémentaire) :** Lorsque le système de Management est déclaré conforme mais que les conclusions d'audit sont insuffisantes pour donner confiance quant à son fonctionnement effectif, le comité de Certification peut délivrer le certificat sous la condition qu'un audit de suivi rapproché soit organisé dans les 6 mois qui suivent la décision.
- ❖ **Audit complémentaire :** L'objectif de cet audit est de permettre la levée de toutes les non-conformités, lorsque cette dernière nécessite une vérification sur site des actions mises en œuvre et que le certificat ne peut être délivré qu'après la mise en évidence de la conformité. Cet audit est à réaliser dans les six mois après l'audit de certification initiale, de suivi ou de renouvellement. En règle générale, c'est la même équipe d'audit qui est missionnée.

Dans le cadre d'une certification initiale, l'audit de certification doit être fait en 2 étapes. L'étape 1 peut avoir lieu sur le site de l'entreprise ou hors site. Toutefois, l'étape 1 sur site peut être décidée par le responsable de certification de BVA en fonction de l'entreprise (complexité de l'activité, nombre de sites, risques liés à l'activité, nombre de sites, risques liés à l'activité, nombre de référentiel...). Selon la procédure de certification de BVA, la durée de l'audit étape 1 ne doit pas excéder 25 % de la durée totale de l'audit sur site.

3. Contrat de certification :

La proposition financière a été acceptée et visée par l'entreprise Sarl AAAA. Le responsable du processus de certification a préparé un contrat de certification signé par les deux parties, BVA et l'entreprise Sarl AAAA. Ce document indique la période à laquelle le client souhaite recevoir l'audit initial. Dès la réception de ce document et avant de procéder à l'audit, Bureau Veritas Algérie effectue sa revue de contrat et des informations fournies pour s'assurer que :

- Les informations fournies sont suffisantes pour procéder à l'audit,
- Les exigences relatives à la certification sont clairement définies et documentées,
- Tout malentendu identifié entre l'organisme de certification et l'organisme candidat a été résolu,
- BVA a la compétence et la capacité d'effectuer la prestation de certification,
- Le périmètre, le(les) site(s), la durée requise pour réaliser les audits ainsi que tout autre point ayant une influence sur les activités de certification sont pris en compte,
- Les enregistrements des justifications de la décision d'effectuer l'audit sont conservés.

Sur la base de cette revue, l'organisme de certification détermine :

- La durée de l'audit en tenant compte de l'effectif de site à certifier, de la nature et de complexité des activités.
- Les compétences nécessaires pour l'équipe d'audit.

II. Management de programme d'audit de système :

Le **programme d'audit** est un ensemble d'audits programmés dans le temps. Il contient l'ensemble des points à vérifier à des intervalles planifiés sur un cycle de trois ans¹. L'organisme doit veiller à la bonne exécution de ce programme, en assurant la disponibilité des ressources nécessaires, l'identification des risques pouvant entraver l'exécution du programme.

Selon la norme ISO 17021 v 2011, un programme d'audit comprend : un audit de certification en deux étapes, deux autres de surveillance pendant la première et la deuxième année.

¹ VANDEVILLE Pierre, 2002, L'audit qualité, sécurité, environnement, Edition AFNOR, Paris, P34.

L'objectif qui est derrière l'élaboration d'un programme d'audit pour les organismes de certification est de suivre le client certifié et l'état de la conformité de son système aux exigences sur lesquelles il est certifié.

1. Etablissement de programme d'audit :

Le programme d'audit qualité est établi, à l'aide d'un logiciel conçu par Bureau Veritas "Qualifonline", par une personne compétente ayant participé comme responsable d'audit et réussi plusieurs missions d'audit, validé par l'ensemble des parties concernées et approuvé par le responsable de certification de certification du groupe BVA.

Pour établir le programme d'audit, le responsable du management de programme d'audit tient compte de nombreux paramètres:

- La complexité de l'organisation et du fonctionnement,
- Le type d'activités auditées et du degré de nouveauté de cette activité.
- Nombre et importance des processus et/ou des projets à auditer;
- Ressources nécessaires pour réaliser les audits de certification (initial, de suivi, de renouvellement....);

Une réunion a été organisée entre le responsable de certification et les auditeurs de Bureau Veritas Algérie. Cette réunion a permis de bien préciser l'objet, les objectifs et le programme de l'audit, de fixer la chronologie pour son exécution dans le calendrier, de débattre le déroulement et la durée de l'audit et de préciser la liste des moyens matériels nécessaires à la bonne exécution de programme d'audit.

Ce programme précise les éléments de l'organisation de l'entreprise qui feront l'objet de l'évaluation ainsi qu'un planning des interventions. Il pourra être adapté selon les contraintes locales de dernière minute.

Ce programme d'audit définit :

- ❖ **Les objectifs du programme d'audit et des audits individuelles :** Ces objectifs peuvent se fonder sur :

- des priorités de la Direction,
 - des orientations commerciales,
 - des exigences relatives au système de management,
 - des exigences réglementaires,
- ❖ **Le champ du programme d'audit et des audits individuels :** Le champ de l'audit est :
« l'étendue et limites d'un audit. Il décrit généralement les lieux, les unités organisationnelles, les activités et les processus ainsi que la période de temps couverte. Suivant nécessité, l'audit qualité peut couvrir la totalité des activités couvertes par le système de management de l'audité.
- ❖ **La fréquence des audits à réaliser :** Elle permet de définir l'intervalle entre les audits individuels.
- ❖ **Le champ de l'audit :** « l'étendue et limites d'un audit. Il décrit généralement les lieux, les unités organisationnelles, les activités et les processus ainsi que la période de temps couverte » (la norme ISO19011V2011).
- ❖ **Les critères d'audit :** Ce sont les références vis-à-vis desquelles la conformité du SMQ est déterminée (politiques, objectifs, procédures, normes...etc.) ;
- ❖ **La durée estimée des audits :** Elle est déterminée selon le champ couvert par l'audit qualité et selon le type d'audit : audit initial, de suivi, de renouvellement (2 jours pour l'audit initial pour l'entreprise SARL AAAA).

2. **Constitution de l'équipe d'audit :**

a. **Choix des membres de l'équipe d'audit :**

L'équipe d'audit est établie par le responsable du programme d'audit et se compose d'auditeurs, travaillant sous la Direction du responsable de l'équipe d'audit.

Pour décider de la taille et de la composition de l'équipe d'audit, le responsable de programme d'audit de BVA tient compte des éléments suivants:

- Les objectifs, le champs, les critères, le ou les localisation(s) et la durée estimée de l'audit,
- Les exigences en matière de compétences, y compris la langue,
- La nécessité de préserver l'indépendance de l'équipe d'audit par rapport aux activités à auditer et d'éviter les conflits d'intérêts,
- La capacité des membres de l'équipe d'audit à travailler ensemble pour optimiser leurs compétences et interagir efficacement avec l'audité de manière à obtenir la combinaison collective de connaissances, d'aptitudes et de qualité personnelles, nécessaire pour effectuer l'audit de manière efficiente.

Le responsable de programme d'audit de Bureau Veritas Algérie a vérifié la disponibilité des auditeurs et leurs indépendance vis-à-vis de l'audité. Il a constitué une équipe d'audit composée de 3 auditeurs qui se sont engagés à assurer cette mission audit. L'arbitrage et la coordination au sein de cette équipe a été confiée au responsable d'audit disposant de l'autorité et des compétences requises pour assurer cette fonction.

b. Qualification des auditeurs de BUREAU VERITAS :

Pour la qualification des auditeurs, la norme ISO 19011v2011 recommande aux organisme de certification de mettre en œuvre un processus adapté.

Ce processus va concerner :

- Les comportements personnels,
- La capacité à appliquer les connaissances,
- Les aptitudes résultant de la formation initiale,
- Les expériences professionnelles globales,
- La formation spécifique d'auditeur,
- Les expériences d'audit acquises.

En outre , Il est attendu des auditeurs qu'ils respectent et appliquent les principes fondamentaux suivants (ISO19011V2001) :

- **Déontologie** : fondée sur les qualités des auditeurs (leur savoir être), telles que l'intégrité, la confidentialité, la discrétion, l'écoute.... ;

- **Impartialité** : basée sur l'honnêteté, la rigueur et la précision des preuves, des constats, des conclusions et du rapport d'audit ;
- **Conscience professionnelle** : s'appuie sur l'attitude diligente et avisée au cours de l'audit ;
- **Confidentialité** : l'auditeur est tenu au secret professionnel. Il ne doit en aucun cas divulguer les documents et informations de l'audit ;
- **L'indépendance**: les audits qualité doivent être réalisés par des équipes n'ayant pas de responsabilités directes dans les activités à auditer ;
- **L'approche factuelle fondée sur la preuve** : pour parvenir à des conclusions d'audit fiables, les preuves d'audit doivent s'appuyer sur des observations et des faits vérifiables.

« Le respect de ces principes est indispensable pour que les conclusions d'audit soient pertinentes et suffisantes, et pour que des auditeurs travaillant indépendamment les uns des autres parviennent à des conclusions similaires dans des circonstances similaires » (la norme ISO19011V2011).

Bureau Veritas Algérie utilise principalement des auditeurs salariés afin de privilégier les points suivants :

- ❖ La confidentialité des intervenants
- ❖ L'uniformité dans l'approche de l'audit et des normes
- ❖ La disponibilité des auditeurs

1. Le responsable d'audit

Le responsable d'équipe d'audit doit bien évidemment posséder toutes les qualités (connaissances et aptitudes) requises pour un auditeur (chapitre 6 de la norme ISO 19011).

En plus il doit faire preuve de compétences managériales supplémentaires pour animer l'équipe d'audit et conduire le programme d'audit de manière efficace et efficiente.

Notamment il doit posséder les connaissances et aptitudes suivantes :

- ❖ Gérer les forces et les faiblesses des membres de l'équipe d'audit,

- ❖ Gérer les relations entre les membres de l'équipe d'audit pour qu'elles soient harmonieuses,
 - Manager le processus d'audit
 - Planifier
 - Organiser piloter
 - Résoudre les problèmes
- ❖ Communiquer avec la personne responsable du programme d'audit
- ❖ Maîtriser les relations avec l(es) audité(s),
- ❖ Conduire l'équipe d'audit pour atteindre les objectifs d'audit fixés,
- ❖ Parvenir et élaborer les conclusions de l'audit
- ❖ Préparer et rédiger le rapport d'audit.

2. Auditeur

Personne compétente et expérimentée dans l'évaluation de la conformité de système de management d'après les normes de certification¹.

Les auditeurs qualité sont chargés de :

- ❖ Durant la préparation de l'audit:
 - Examiner les documents du système de management transmis par le RA (ou éventuellement l'audité) ;
 - Echanger des propositions éventuelles avec le RA sur le plan d'audit ;
 - Préparer une check-list de questionnaire d'audit ;
- ❖ Durant la réalisation d'audit:
 - Vérifier les applications et leur niveau de conformité par rapport aux dispositions planifiées du SM et celles du référentiel d'audit ;
 - Collecter les preuves d'audit et établir les constats;
 - Présenter les écarts aux audités ;
 - Rappporter les résultats et constats au RA (durant les briefings et préparation de la réunion de clôture) ;
 - Gérer et respecter le temps alloué dans le plan d'audit.

¹ TENEAU Gilles & AHANDA Jean-Guy, 2009, Guide commenté des normes et référentiels, Éditions d'Organisation, Groupe Eyrolles, Paris, P46;

Ils sont qualifiés sur la base :

❖ **Tout auditeur**

Les auditeurs doivent pouvoir justifier de l'obtention d'un diplôme délivré par un établissement de l'enseignement supérieur de type long, dans une discipline en relation avec un des domaines de certification.

Les auditeurs doivent justifier d'une expérience professionnelle d'au moins trois années.

Les auditeurs doivent disposer des connaissances linguistiques suffisantes pour communiquer de manière efficace avec l'organisme à évaluer, tant oralement que par écrit.

❖ **Les responsables d'audit :**

Les responsables d'audit doivent avoir une expérience d'au moins deux ans au cours des 5 dernières années dans l'application des systèmes de management.

Par « expérience de l'application des systèmes de management », il faut entendre une expérience de la conception, de la mise en application ou de l'évaluation de systèmes de management selon les normes d'accréditation ou de certification.

Des connaissances générales ou une expérience dans un ou plusieurs secteurs techniques d'évaluation de la conformité représentent un atout.

Les auditeurs principaux doivent également posséder les qualités nécessaires pour être à même d'assurer efficacement la direction d'une équipe d'audit et de formuler les conclusions d'audit.

Tous les auditeurs de BVA sont certifiés IRCA et qualifiés conformément aux exigences des normes internationales ISO 19011 pour la certification Qualité et Environnement. Ils ont tous à la fois une grande expérience tant dans les domaines de l'industrie ou des services que dans la pratique de l'audit Qualité ou Environnement.

Ils sont désignés pour la réalisation des audits de certification en fonction des 3 critères suivants :

- La compétence dans le domaine d'activité de l'Entreprise.
- La proximité des locaux de l'Entreprise.
- La disponibilité aux dates de certification souhaitées par l'Entreprise.

Les auditeurs Bureau Veritas Algérie privilégient une approche terrain et pragmatique. Avant toute autre chose, ils évaluent le système Qualité, Sécurité, Environnement ou autre comme étant un outil permettant à l'Entreprise de maîtriser ses activités et de les améliorer.

Bureau Veritas Algérie fournit les informations nécessaires concernant chacun des membres de l'équipe d'audit à l'organisme. Toute objection effectuée par une entreprise contre la désignation d'un auditeur ou d'un expert doit être justifiée afin que Bureau Veritas Algérie se permet de reformer l'équipe d'audit.

3. Etude de faisabilité de l'audit

A ce stade, une étude de faisabilité a été effectuée en concertation avec la direction de l'audit et l'équipe d'audit. Elle consiste à effectuer une analyse de premier niveau pour s'assurer que l'audit est pertinent par rapport au champ. Mais également qu'il est réalisable en terme de moyens mis à la disposition de l'équipe d'audit. Et que l'audit a bien la capacité de répondre aux attentes.

A la fin de cette étape, le responsable d'audit devient seul maître à bord pour conduire l'audit. Il confirme posséder tous les éléments nécessaires à la bonne réalisation de l'audit. Autrement dit, il s'engage vis-à-vis du client à pouvoir fournir le résultat attendu.

4. Validation de programme d'audit

Une fois l'équipe d'audit constituée, le responsable de programme d'audit a validé l'ordre de mission et a envoyé un email au représentant de l'organisme à auditer l'entreprise Sarl AAAA visant à lui exposer le programme d'audit mentionnant généralement sous forme de tableaux et à lui rassurer et mettre en évidence tout l'avantage que peut tirer le secteur audité en coopérant de manière ouverte et constructive.

A la suite de cette notification officielle par courrier, l'entreprise a renvoyé à l'organisme BVA un autre courrier pour validé le programme d'audit.

Une fois le client a confirmé son accord pour l'équipe et les dates d'audit, le responsable d'audit a chargé sur son ordinateur les données de la mission, les trames et outils nécessaires ainsi que les documentations mises à disposition par l'entreprise Sarl AAAA et a contacté les membres de son équipe d'audit pour s'assurer qu'ils ont reçu les informations et documentations du SM.

5. Surveillance et revue de programme d'audit :

Afin de s'assurer de son efficacité le programme d'audit es surveillé à fréquence mensuelle par le responsable de programme d'audit à l'aide d'indicateurs de performance :

Le taux de concrétisation du programme d'audit qualité = **Le nombre d'audits réalisés par rapport au nombre d'audits planifiés (en %)**.

Le programme d'audit est revue à la fin de chaque trimestre en utilisant des données issues de la surveillance ainsi que d'éventuels éléments nouveaux pour définir des actions d'amélioration et les nouveaux objectifs du programme d'audit.

III. Réalisation de la revue des documents ou de l'audit étape 1

Dans le cadre d'une certification initial ISO 9001, la revue des documents (audit étape 1) a eu lieu hors site. Cette étape de l'audit de certification initial a pour objectif de :

- Analyser et de comprendre le SMQ au regard des produits et prestations offerts sur base des documents rendus accessibles par le client.
- S'assurer et vérifier que ces documents répondent aux exigences de la norme iso 9001 et au champ à certifier.
- Evaluer le lieu et les conditions spécifiques au site client et de déterminer le niveau de préparation pour l'audit d'étape 2
- Identifier et récolter les informations relatives au périmètre du système de management, aux sites concernés, aux aspects réglementaires et juridiques auxquels l'entreprise doit se conformer,
- Vérifier que les audits internes et la revue de direction ont été planifiés et réalisés et confirmer les modalités définies pour la réalisation de la 2ème étape de l'audit.

Cette étape ne peut donner lieu à des écarts mais doit indiquer tout problème susceptible d'être classé comme tel lors de l'étape 2.

En cas de problèmes importants identifiés, le RA doit les documenter, s'assurer que le client les a compris et sera en situation de les résoudre d'ici l'audit d'Etape 2.

1. Eléments nécessaires à la réalisation de l'audit étape 1 :

Une fois l'audit déclenché, le responsable d'audit de BVA a demandé à l'entreprise de lui transmettre tous les éléments nécessaires pour la préparation de l'audit au minimum 6 semaines avant la date de l'audit de certification :

- Documentation traitant des performances clés
- Processus de système de management de la qualité (décrit en général dans un manuel de management)
- Objectifs liés au système de management de la qualité,
- Programme des audits internes (réalisés et planifiés) ; l'ensemble du système de management de l'entreprise doit avoir été audité avant l'audit étape
- Compte-tenu de la dernière revue de direction,
- Liste des codes, normes et règlements relatifs aux produits ou prestations fournies,
- Organigramme nominatif,
- Consignes de sécurité applicables, le cas échéant, sur les sites concernés, notamment lorsqu'un plan de prévention doit être établi,
- Toute autre information complémentaire jugée utile par l'entreprise ou éventuellement sollicitée par les auditeurs

Le responsable d'audit a analysé la documentation client en liaison avec le responsable désigné par l'entreprise Sarl AAAA en s'aidant de contacts téléphoniques là où nécessite afin de questionner le personnel de la structure auditée.

2. Conclusions de l'audit étape1 :

A l'issue de l'étape 1, l'auditeur vérifie :

- La faisabilité de l'audit étape 2
- Les aspects réglementaires et juridiques relatifs à la qualité auxquels le client doit se conformer ainsi que les risques associés,
- Les informations fournies par le client sur le document informations relatives à l'entreprise

Le responsable d'audit de BVA a clôturé l'audit avec le client, un rapport de l'audit étape a été finalisé et transmis à l'entreprise Sarl AAAA dans les meilleurs délais avant le début de l'audit étape 2. Le niveau de mise en œuvre du système de management atteste que le client est prêt pour l'audit d'étape 2.

En l'absence de problème important détecté lors de l'audit d'Etape 1, l'audit d'Etape 2 a été maintenu aux dates déjà planifiées et convenues avec l'équipe d'audit et le client.

IV. Préparation des activités de l'audit étape 2

Cette étape est essentielle pour assurer l'efficacité de l'audit. Une bonne préparation permettra à l'auditeur de mieux comprendre les éléments qu'il va être amené à auditer et de repérer les points qu'il va approfondir.

1. Plan d'audit

Le plan d'audit précise en détail le déroulement prévu de l'audit dans le laps de temps imparti. Il est adapté au type d'audit, à l'organisme client et à son organisation du travail. Il permet à l'audit de s'organiser en conséquence (s'assurer de la disponibilité des personnes devant être interrogées et des installations auditées).

1.1. Etablissement d'un plan d'audit :

L'examen de l'organigramme chiffré de l'entreprise Sarl AAAA a permis au responsable d'audit de déterminer au regard de la liste des fonctions à auditer, les différents services concernés par l'audit et de prendre en compte les effectifs des services à auditer.

De plus, les présomptions d'écarts et la polarisations détectées pendant l'étude des documents permettent d'affiner l'estimation du temps à passer dans chaque service.

Ensuite, le responsable d'audit a déterminé les grandes lignes du plan en fonction de la structure du référentiel d'audit, du contexte, du type d'activité, de la répartition entre audit en salle et audit terrain, et de l'importance relative des différents processus, importance déterminée par l'auditeur suite à l'analyse des documents.

Le responsable d'audit a finalisé les choix relatifs à l'échantillonnage qu'il a retenu pour cet audit. Ensuite, il a élaboré le plan d'audit et l'a transmis pour validation à l'audit.

1.2. La diffusion de plan d'audit

Le client a complété et validé le plan d'audit avant l'audit. Ce dernier a été récupéré par le responsable d'audit de BVA.

Ensuite, le RA a vérifié

- Que le plan est complet et logique,
- Que les modifications et compléments apportés par le client sont acceptables,
- Que tous les chapitres de la norme iso 9001 sont bien listés et seront ainsi audités auprès de fonctions identifiées,

Le plan d'un audit initial a couvert la totalité des éléments du système de management de la qualité applicables au champ et au périmètre de la certification contractuellement définis.

Il comprend :

- Les heures associés à chacune des étapes de l'audit;
- Les références des paragraphes de la norme iso 9001v2008
- Les noms des membres de l'équipe d'audit affectés à chacune des étapes identifiées
- Les noms des personnes auditées

Il a également inclut la réunion d'ouverture, la réunion de synthèse et la réunion de clôture.

Pour ne pas être influencé, lors de l'audit, par les résultats des audits internes, Les activités d'audit interne et de revue de direction ont été auditées en fin d'audit

Le plan ainsi finalisé a été envoyé au minimum 2 semaines avant la date de l'audit étape 2 à l'audité et au responsable de certification. Ce plan peut être adapté selon les contraintes locales de dernière minute.

2. Préparation des documents de travail :

Les documents de travail sont les outils utilisés par les auditeurs pour réaliser un audit efficient et à valeur ajoutée.

Les auditeurs ont préparé un support de questionnement comprenant des questions standards à standards résultant de l'analyse de la norme iso9001v2008 ainsi qu'une liste de points à vérifier relevés lors de l'examen de la documentation de système de management de la qualité à auditer (fiche processus, manuel qualité, procédures, politique qualité...etc.) et un support de prise de notes, rapports de non conformité et feuille de présence.

Section2: Réalisation de l'audit initial de certification

Cette étape a pour objet de vérifier selon le planning prévu la mise en œuvre et l'efficacité du système de management par rapport au référentiel retenu et arriver lors de la clôture d'audit à apporter une conclusion partagée par le RA avec son équipe et le client basée sur des constats factuels au regard des exigences du/des référentiel(s).

Et cela en prenant en compte 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 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 performance 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.

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'entreprise auditée :

- Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et les informations nécessaires à la réalisation de son évaluation.
- Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel.

I. La réunion d'ouverture :

Cette réunion revêt une importance fondamentale dans l'obtention du climat de confiance qui sied à une démarche d'audit réussie¹.

Sous la responsabilité du responsable de l'équipe d'audit, la réunion d'ouverture a eu lieu comme prévu le 9 avril 2014 à 9h et elle a duré 30 min.

Au cours de cette réunion, la direction de secteur auditée a :

¹ Claude Pinet, L'audit de système de management, Lexitis Editions, Paris, 2012, P34

- Accueilli l'équipe d'audit
- Présenté les participants
- Présenté l'entreprise Sarl AAAA ses produits ses clients son marché
- Confirmé l'existence de procédures de sécurité, d'urgence et de contrôle d'accès pour l'équipe d'audit,
- Confirmé la disponibilité de toutes les ressources et installations nécessaires à l'équipe d'audit,

Puis le responsable de l'audit et son équipe ont abordé les points suivants :

- ❖ Que l'audit est basé sur l'échantillonnage
 - ❖ La revue des objectifs, le champ et les critères de l'audit initial
 - ❖ La confirmation de l'étendue de la certification,
 - ❖ La présentation de la méthode utilisée qui a inclut les éléments :
 - ✓ L'audit est réalisé là où s'exerce l'activité auditée : l'audit « terrain » est privilégié.
 - ✓ Un constat d'audit est fondé sur des informations recueillies et vérifiées ; ce n'est en aucun cas un conseil ou un jugement.
 - ✓ Un constat est indiqué à l'Audité au moment où est établi.
 - ❖ La confirmation de plan d'audit en fonction des dernières modifications que l'organisme souhaite éventuellement apporter.
 - ❖ La confirmation des questions relatives à la confidentialité, à la déontologie des auditeurs
 - ❖ La confirmation que pendant l'audit, l'entreprise aaaa sera tenu informé de l'avancement et que, si les objectifs de l'audit se révèlent irréalisables, le responsable de l'équipe d'audit en analysera les raisons avec l'audité et le client de l'audit.
 - ❖ L'explication de la manière dont les activités d'audit seront menées, y compris le classement des constats d'audit.
-
- **Non-conformité 'NC' :** Non satisfaction d'une exigence du référentiel touchant l'organisation, l'application ou la formalisation du système de

management et entraînant le non respect d'une exigence spécifiée, et un risque élevé et avéré pour l'entreprise.

- **Non-conformité Majeure « NCM »**: non satisfaction d'une exigence mettant en cause l'efficacité ou l'amélioration du SM ;
 - **Non-conformité mineure « NCm »**: non satisfaction d'une exigence ne compromettant pas l'efficacité ou l'amélioration du SM;
- **Remarque** : Il s'agit des commentaires suite à une erreur constatée¹ ;

Les responsables de l'entreprise Sarl AAAA ont été convies à cette réunion par bien percevoir la façon dont l'audit se déroulera et pouvoir ainsi en informer leurs collaborateurs.

II. La conduite de l'audit de certification :

Après la réunion d'ouverture, les auditeurs ont visité les différents processus. L'examen s'est déroulé en respectant le plan d'audit préalablement établi et il a pour objet la photographie de la situation afin d'évaluer la conformité par rapport au référentiel de l'audit ISO 9001 et son adéquation aux objectifs recherchés.

Les informations ont été obtenues et vérifiées par différentes méthodes :

1. Réalisation des entretiens :

Cet audit sur site s'est réalisé au moyen d'entretiens avec le personnel de différents niveaux au cours desquelles l'équipe d'audit a évalué si les mesures définies par le système de management sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'entreprise et respectent les exigences de la norme applicable ISO 9001v2008.

Il vérifie que les méthodes de travail sont conformes aux exigences de la norme retenue et que, la ou c'est nécessaire, des procédures ont été mises en place pour décrire ces activités et que les enregistrements correspondants sont correctement conservés.

L'équipe d'audit a procédé comme suit :

- Débuter l'entretien en demandant à la personne audité de se présenter, puis de décrire son travail ;
- Ecouter la description que fait l'audit de ses activités afin de comprendre leur mode de fonctionnement et orienter les investigations sur des points précis;
- Prendre des notes au cours de l'entretien sans perturber l'échange avec l'audit ;
- Poser des questions ouvertes puis reformuler et poser des questions de plus en plus précises et synthétiques ;
- Formuler de façon précise, courte et claire les constats d'audit tout en apportant des preuves tangibles;
- Indiquer les constats faits à l'audit ;
- Remettre en cause les constats faits lorsque les preuves paraissent insuffisantes ;
- Et enfin, reformuler les principaux résultats avec l'audit et le remercier.

Les questions ont été posées suivant le principe de l'entonnoir: une question ouverte générale d'abord sur un sujet large, permettant à l'audit d'expliquer ses façons de faire, puis, en fonction des informations obtenus, formuler des questions de plus en plus précises sur des points plus particuliers non mentionnés ou insuffisamment développés; la technique de reformulation peut être utilisée pour mettre un écart en lumière.

Cette approche terrain se caractérise par son pragmatisme en privilégiant la notion d'outil adapté aux besoins de l'entreprise en fonction des risques qu'elle doit maîtriser et des contraintes auxquelles elle est soumise.

2. Analyse documentaire

Les auditeurs doivent mettre en évidence des faits et non des éléments subjectifs. Pour cela, et afin d'avoir une vue générale de l'efficacité du système de management, les membres de l'équipe d'audit ont analysé un ou plusieurs dossiers et parcouru son historique par exemple :

- Politique, objectifs, plans, procédures documentées, instructions, licences et permis, spécifications, dessins, commandes,
- Enregistrements, tels qu'enregistrement de contrôle, procès verbal de réunion, rapport ou registre de réclamations clients, rapports d'audit, programmes de surveillance et résultats de mesures existants,
- Résumés et analyse des données, mesures et indicateurs de performance.

- Rapports provenant d'autres sources, par exemples retours d'information du client, rapports externes et évaluations de fournisseurs.

Cela a permis de vérifier que ce qui est expliqué est bien appliqué et que le système mis en place est approprié et efficace.

3. Observations des activités

Les membres de l'équipe d'audit, en situation d'audit, observaient les activités, l'environnement, les relations entre les acteurs du processus, les documents affichés et mis en œuvre ...

III. Réunion de synthèse ou de consolidation

La réunion de consolidation a été tenue avant à la fin de la première journée afin de faire le point sur l'avancement de l'audit et la synthèse des premiers résultats. Elle avait pour objectif de passer en revue les constats faits par tous les auditeurs et auditeurs stagiaires, de les classer et de formuler des conclusions pertinentes.

Le responsable d'audit a noté tous les constats (afin de rédiger le rapport d'audit) et confirmé leur classement. Cette manière de procéder a permis en outre de détecter quelques questions complémentaires à poser le lendemain. Le résultat de cette synthèse était un rapport d'audit partiel qui a servi de support de présentation et de discussion pendant la réunion de clôture.

IV. Préparation de rapport d'audit

Afin de rédiger le rapport d'audit, le responsable d'audit et son équipe se sont réunis avant la réunion de clôture pour une durée d'une heure afin de :

- Reprendre fonction par fonction, les notes des auditeurs
- Revoir les constats et toutes autres informations appropriées recueillies pendant l'audit,
- Préparer une liste complète des constats de l'audit (imprimé sf026 rapport de non-conformité),
- compléter le rapport de synthèse de l'audit établi à la fin de premier jour d'audit
- s'accorder sur les conclusions de l'audit,
- Définir les rôles et les tâches pour la réunion de clôture,

❖ Les non-conformités

Au cours de cet audit, des dysfonctionnements rencontrés ont été commentés avec le représentant de l'entreprise qui a apporté des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global. Trois écarts ont été maintenus, ils ont été alors formalisés sur un rapport de non-conformité (imprimé sf026 rapport de non-conformité présenté en annexe).

Les écarts sont catégorisés en non-conformité mineures ou majeures. Elles sont générales lorsque, par exemple, l'équipe d'audit constate :

- Une défaillance d'un processus à respecter une exigence du référentiel ou d'un système de management en place, ou à atteindre son but.
- Un non-respect d'une exigence réglementaire et légale relative aux produits ou services,
- Une dérive d'un processus mettant en cause la conformité d'un produit.

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

- Objectives et motivées par le non respect d'une exigence de la norme ou d'une disposition prévue par l'entreprise,
- Fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions,
- Comprises et acceptées par l'entreprise.

Dés cet instant, l'entreprise a engagé des actions correctives pour solutionner ces trois non-conformités.

Tableau n° 4: Les Non-conformités de l'entreprise SARL AAAA

Exigences de la norme ISO 9001v2008	No conformité	Description et preuve	Risque associé
4.2.4 Maîtrise des enregistrements	Non conformité mineure n°1	Certains enregistrements utilisés ne sont pas gérés par le système (ex : revue d'étude, tableau de suivi des commandes...), d'autres, ne sont pas encore établis malgré qu'ils sont mentionnés dans les procédures (ex : formulaire d'analyse des causes pour les contrats non décrochés, prévu par la procédure commerciale)	Non maîtrise de certains enregistrements

7.3. Conception et développement	Non conformité mineure n°2	Les éléments d'entrées de la conception concernant les exigences relatives au produit ne sont pas enregistrés de manière complète et systématique. De plus, la partie validation des étapes n'est pas réalisée systématiquement.	Revue des exigences
5.6 Revue de direction	Non conformité mineure n°3	La revue de direction ne présente pas l'ensemble des données d'entrées, la performance des processus n'est pas détaillée, de plus, le besoin en ressources, le maintien de la politique, et l'efficacité du SMQ ne sont pas exprimés.	Revue incomplète

Source : Elaboré par nous même

V. Réunion de clôture

Le Responsable d'Audit a organisé une réunion de clôture à la fin de l'audit. Elle a rassemblé, les mêmes personnes que celles qui ont été présentes lors de la réunion d'ouverture.

Cette réunion a permis de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions (comprises et acceptées par l'audité) :

- Objectifs de l'audit atteints
- Avis sur le système de management : efficacité, maturité, adaptation
- Cohérence entre politique, objectifs et cibles, résultats par rapport aux objectifs de performance clés et aux cibles, aux exigences réglementaires
- Le système de la Sarl AAAA présente un vécu de plus de 12 mois, ce qui lui donne une certaine maturité,
- Les objectifs stratégiques sont bien définis dans la politique de la Sarl AAAA et leur déclinaison est établie. Les objectifs sont identifiés par processus et demeurent mesurables.

Au cours cette réunion, le responsable d'audit a :

- Présenté les "rapports de non-conformité" émis (SF02)
- Confirmé le domaine d'activité qui figurera sur le certificat

❖ Actions correctives

Les rapports de non-conformité complétés par l'organisme sont retournés au Responsable d'Audit. Les actions correctives doivent être mises en œuvre et acceptées par le responsable d'audit dans un délai inférieur à 90 jours à compter de la réunion de fin d'audit. Si ce délai n'est pas respecté, une réévaluation complète peut s'avérer nécessaire.

Les trois non-conformités mineures rencontrées lors de cet audit initial ont été soldées sur la base d'actions planifiées par l'entreprise Sarl AAAA; ces actions seront systématiquement vérifiées à l'occasion du prochain audit.

Dans le cas des non-conformités majeures ne peuvent être soldées qu'après vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives. Cette mise en œuvre peut se faire par échange documentaire ou lors d'un audit complémentaire. Dans ce cas, un avenant sera proposé à l'organisme.

Dans le cas où le nombre des écarts constatés et la nature de ces écarts (en termes d'application notamment) révèlent de graves dysfonctionnements, Bureau Veritas Algérie peut demander la réalisation d'un audit supplémentaire, après décision de certification.

V. Décision de certification

Une fois le rapport d'audit clos, le responsable d'audit a transmis son rapport et ses conclusions à l'organisme audité. ce dernier a étudié les conclusions et a examiné l'opportunité des actions correctives éventuelles. Il a répondu à BVA par écrit en expliquant les mesures qu'il compte prendre et a indiqué dans quelle délais les actions correctives décidées pourront être achevées.

Après réception de la réponse de l'organisme audité, le responsable d'audit a soldé les trois non conformités sur la base des actions correctives planifiées par l'entreprise AAAA. (ces actions seront systématiquement vérifiées à l'occasion du prochain audit). Ensuite, il a communiqué tout le dossier d'audit au responsable de certification de BVA et le PDG.

Le responsable d'audit a recommandé l'entreprise Sarl AAAA à la certification. Le dossier a été alors vérifié et validé par le responsable de certification de Bureau Veritas Algérie qui a pris la décision de certification, sous la surveillance de son Comité d'impartialité.

Ce comité, composé de membres extérieurs à Bureau Veritas, vérifie la correcte application des procédures de certification. Il vérifie également le respect des règles d'impartialité.

Un certificat Bureau Veritas a été délivré à l'entreprise Sarl AAAA. Il précise :

- La raison sociale de l'organisme.
- La norme applicable iso 9001 v2008.
- Le périmètre des activités certifiées.
- Le ou les sites concernés avec leur adresse.
- La date de certification originale, qui est la date de la première décision de certification
- Les dates de début et de fin de cycle de certification (durée : 3 ans pour un cycle normal).

Le certificat a été enregistré et publié en particulier au niveau de la liste des entreprises certifiées par Bureau Veritas Algérie.

Chapitre III

CHAPITRE 3 : Evaluation et amélioration d'audit de certification

Nous allons tenter dans ce présent chapitre d'évaluer l'audit initial de certification qui a été réalisé par l'organisme certificateur Bureau Veritas Algérie pour son client l'entreprise Sarl AAAA par rapport à la norme internationale ISO19011V2011, puis nous formulerons des recommandations d'amélioration.

Section 1 : L'évaluation de l'audit initial par rapport à la norme ISO 19011V2011

Afin de réaliser cette évaluation, nous avons élaboré une grille d'évaluation basé sur l'application de la norme ISO 19011V2011.

I. Réalisation d'une grille d'évaluation

1. Lecture de la norme ISO 19011 V 2011

La norme ISO 19011, révisée et publiée en 2011, fournit des lignes directrices sur l'audit interne/externe des systèmes de management. Elle ne spécifie pas d'exigences mais conseille sur le management des programmes d'audit, la réalisation des audits et les compétences requises pour les auditeurs et leur évaluation.

Cette deuxième édition de la norme ISO19011 a annulé et remplacé la version de 2002 qui concernait les audits des systèmes de management de la qualité et/ou environnemental.

Les principales différences entre les versions de 2002 et de 2011 sont les suivantes :

- ❖ Le domaine d'application a été élargi ;
- ❖ La notion de risque a été introduite ;
- ❖ Le principe de confidentialité a été ajouté ;
- ❖ Les articles 5, 6 et 7 ont été réorganisés ;
- ❖ Le processus de détermination et d'évaluation des compétences a été renforcé ;
- ❖ Les méthodes d'audit à distance ont été introduites (Annexe B de la nouvelle norme).

Cette norme est applicable à tous les organismes qui doivent réaliser des audits internes ou externes de systèmes de management ou manager un programme d'audit.

Figure n°8: La structure de la norme ISO 19011V2011

4. principes de l'audit		
5. management d'un programme d'audit	6. Réalisation d'un audit	7. compétence et évaluation des auditeurs
Détermination des objectifs du programme	Déclenchement de l'audit	Détermination de la compétence des auditeurs
Etablissement de programme d'audit	Préparation des activités d'audit	Déterminer les critères d'évaluation des auditeurs
Mise en œuvre du programme d'audit	Réalisation des activités d'audit	Choisir la méthodes d'évaluation du ou des auditeurs
Surveillance du programme d'audit	Préparation et diffusion du rapport d'audit	Réaliser l'évaluation du/des auditeurs
Revue et amélioration du programme d'audit	Clôture de l'audit	Maintien et amélioration des compétences du ou des auditeurs
	Réalisation du suivi d'audit	

Source : Elaboré par nous même

Nous avons procédé à la lecture de la norme ISO19001V 2011. Cette lecture avait essentiellement pour but de nous faire comprendre le contexte global de la norme. nous avons ensuite réparti la norme afin d'en extraire les lignes directrices des

2. Contenu de la grille

Cette grille contient des questions inspirées des lignes directrices de la norme ISO 19011v2011.

L'analyse de la norme nous a permis de dégager 3 chapitres nécessaires sur lesquelles la grille d'évaluation a été subdivisé :

Article 5 Management d'un programme d'audit

Article 6 :Réalisation d'un audit

Article 7 : Compétences et évaluation des auditeurs

Nous avons rédigé les lignes directrices de la norme ISO 19011v2011sur le mode interrogatif afin de servir de questions d'évaluation

3. Système de notation

Les différentes activités d'audit de l'entreprise Sarl AAAA ont été comparées aux lignes directrices de la norme ISO 19011V2011 et notées conformément à l'échelle d'appréciation basée sur le principe du **SAMI** : Satisfaisant (**S**), Acceptable (**A**), Moyen (**M**), Insuffisant (**I**).

Tableau n° 5: Système de notation SAMI

Critères	Points	Définitions et justifications
Satisfaisant	100	Bonne pratique des facteurs d'audit, pas d'écart à la ligne directrice de la norme.
Acceptable	70	Pratique plus au moins bonne, ligne directrice majoritairement appliquée, écart mineur.
Moyen	30	Pratique à améliorer, ligne directrice partiellement appliquée
Insuffisant	0	Mauvaise pratique, la ligne directrice de la norme n'est pas appliquée, écart majeur

Source : Elaboré par nous même

Afin d'aboutir à une synthèse générale sur l'état de l'audit de certification de l'entreprise Sarl AAAA, nous avons appliqué ce système de notation aux activités de l'audit comparée à la ligne directrice correspondante.

- ❖ Sur la base des notations de la pratique réelle de l'audit de certification nous avons obtenu la note moyenne de chaque sous article ;
- ❖ Les notations des sous articles ont permis de calculer la note moyenne de l'article ;
- ❖ Sur la base des notes obtenues pour l'ensemble des article, une note moyenne a été calculée pour l'audit, ce qui a permis de situer son niveau de qualité;

Tableau n°6: Extrait de la grille d'évaluation du processus d'audit qualité certification par rapport à la norme ISO19011V2011

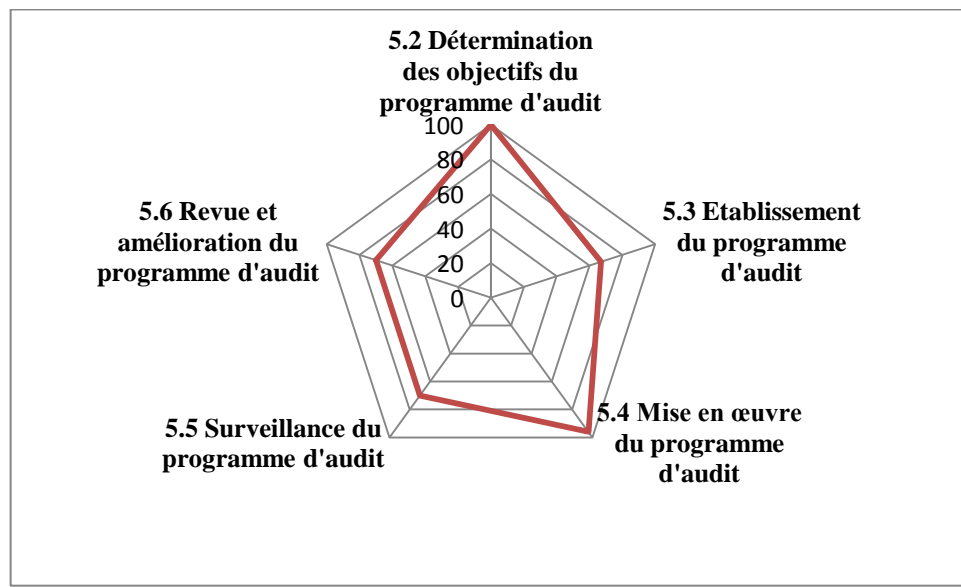
Articles	Sous articles	Lignes directrices de la norme ISO 19011v2011	Processus de l'audit initial de l'entreprise SARL AAAA	Preuve	Critère d'évaluation	Cotation	Moyenne	
							Sous article	Article
Article 5: Management d'un programme d'audit	5.2 Détermination des objectifs du programme d'audit	Les objectifs de programme d'audit sont-ils déterminés ? (5.2)	Le responsable de programme d'audit a déterminé des objectifs pour le programme d'audit cohérents avec le SMQ de l'audité.	Entretien avec RPA. Programme d'audit	Satisfaisant	100	100	85
	5.3 Etablissement du programme d'audit	Le responsable de programme d'audit a-t-il informé la direction de BVA de contenu de programme d'audit? (5.3.1)	Le responsable de programme d'audit a communiqué le contenu de programme d'audit par messagerie interne au responsable de certification et à toutes les parties concernées.	Entretien avec le responsable de programme d'audit.	Satisfaisant	100	67	
		La responsabilité du management de programme d'audit est-il attribué à une personne compétente ? (5.3.1)&(5.3.2)	La responsabilité du management de programme d'audit est confié à une personne compétente ayant participé comme responsable d'audit et réussi plusieurs missions d'audit et possédant le qualification IRCA. Il participe aux formations organisés par BVA pour maintenir ses compétences.	Entretien avec le responsable de programme d'audit	Acceptable	70		85

Source : Elaboré par nous même (voir annexe)

II. Visualisation des résultats

1. Visualisation des résultats de chapitre 5

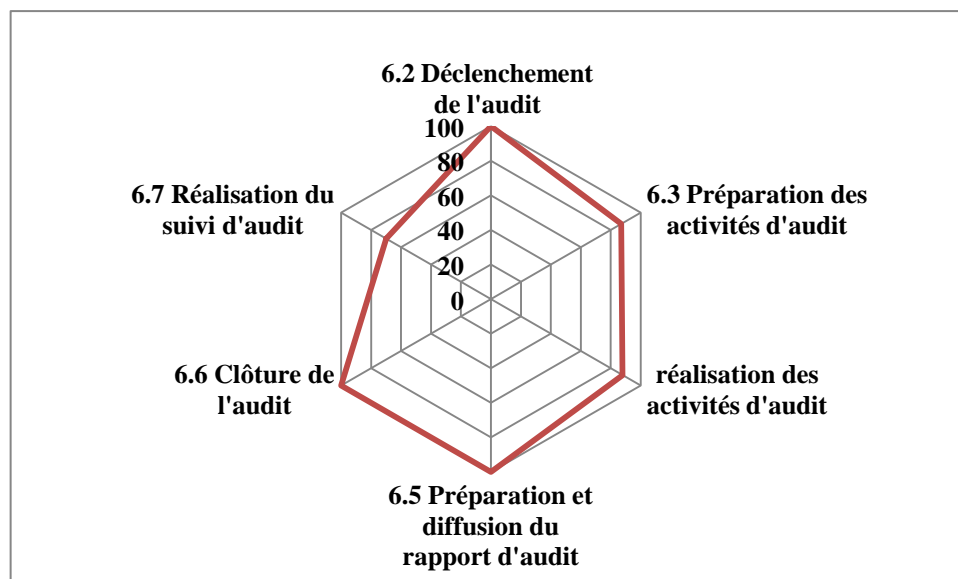
Figure n° 9: Visualisation des résultats concernant le management d'un programme d'audit



Source : Elaboré par nous même

2. Visualisation des résultats de chapitre 6

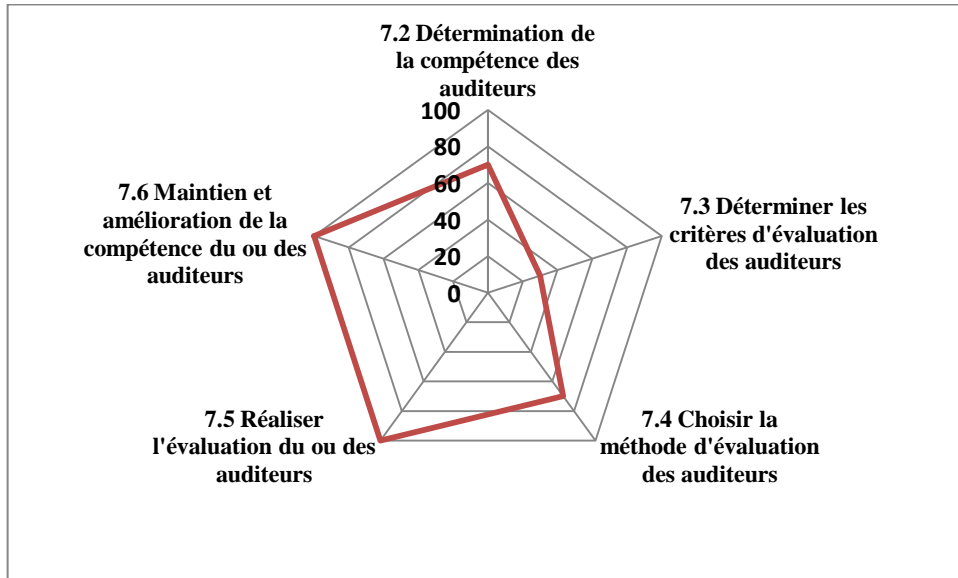
Figure n° 10: Visualisation des résultats concernant la réalisation d'un audit



Source : Elaboré par nous même

3. Visualisation des résultats de chapitre 7

Figure n°11: Visualisation des résultats concernant les compétences et évaluation des auditeurs

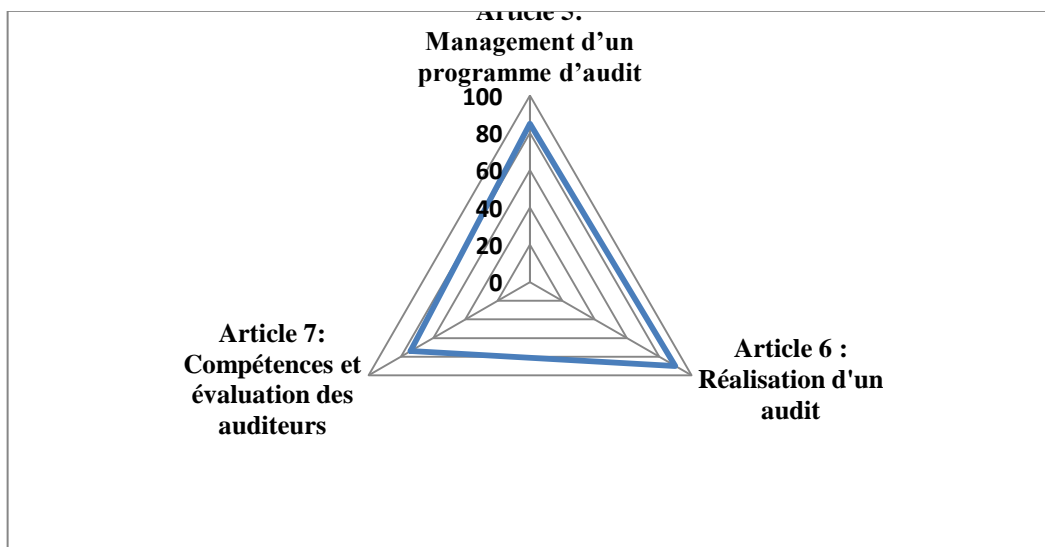


Source : Elaboré par nous même

4. Synthèse générale de l'évaluation

Le schéma ci-après permet de visualiser d'une manière générale les résultats d'évaluation du processus d'audit de certification de l'entreprise Sarl AAAA et de se rendre compte de son état par rapport aux lignes directrices de la norme ISO 19011V2011.

Figure n°12 : Visualisation des résultats globaux



Source : Elaboré par nous même

Les lignes directrices pour le management du programme d'audit (article 5) et sont majoritairement appliquées (Taux 85%) avec des écarts mineurs qu'il faudrait corriger.

La plupart des auditeurs qualité sont suffisamment compétents et expérimentés pour réaliser un bon audit. Il est souvent fait appel à des auditeurs externes expérimentés ce qui explique la bonne application des lignes directrices relatives à la réalisation des audits (article 6) (Taux 90%).

La préoccupation majeure de responsable de certification devrait être orientée beaucoup plus vers l'application des recommandations de l'article 7 de la norme relatives aux compétences et évaluation des auditeurs qui sont appliqués à 74% comme le montre le schéma ci-dessus.

Section 2 : L'évaluation de l'audit initial par rapport à la norme ISO 19011V2011

Afin de remédier aux manquements décelés lors de l'étape d'évaluation, nous allons, dans la présente section, formuler des recommandations ayant pour objectif l'amélioration du processus d'audit tierce partie conformément à la norme ISO19011V2011.

Ces recommandations permettront d'assurer la réussite et l'efficacité du processus d'audit tierce partie.

I. Identification des risques liés au programme d'audit

Il convient d'identifier les principaux risques pouvant compromettre la bonne réalisation d'audit tierce partie et d'envisager les moyens de prévention possibles.

Le risque est défini comme étant un effet de l'incertitude sur les objectifs.¹

L'identification des risques est « un processus de recherche, de reconnaissance et de description des risques » (la norme ISO31000V2010). Elle vise à repérer les problèmes potentiels avant qu'ils ne se transforment en problèmes réels.

Dans le tableau ci après nous avons tenté d'identifier les principaux risques éventuels pouvant survenir tout au long du processus d'audit certification ainsi que leurs moyens de maîtrise :

¹ La norme internationale ISO 31000V2010 'Management du risque Principes et lignes directrices'

Tableau n°7: Les risques liés au programme d'audit et leurs moyens de maîtrise

Etape d'audit	Risque	Moyen de maîtrise
Établissement de programme d'audit	Insuffisances des ressources consacrées au programme d'audit Insuffisance de traçabilité des enregistrements du programme d'audit	Revoir le programme d'audit après la réalisation de chaque audit individuel afin de vérifier la disponibilité des ressources et de tous les enregistrements servant de preuves de mise en œuvre
Constitution de l'équipe d'audit	Manque de qualification ou insuffisance des auditeurs	Former et évaluer régulièrement les auditeurs et recruter des auditeurs compétents d'une manière continue
Mise en œuvre de programme d'audit	Indisponibilité des documents des audités servant de preuves d'audit	Réclamer les documents nécessaires quelques jours avant l'audit
	Conflits entre auditeurs et audités	Encourager le retour d'information et assurer la communication entre les acteurs dans le but de résoudre tout conflit ;
	Résultats d'audit non satisfaisants	Confirmer tous les constats d'audit faits avec les audités au cours de l'audit afin d'assurer la fiabilité du rapport d'audit interne et d'éviter tout désaccord.
	Indisponibilité des audités	Confirmer les rendez-vous avec les audités à l'avance afin d'assurer leur disponibilité.
Surveillance et amélioration de programme d'audit	Insuffisance des indicateurs qualité associés au processus d'audit	Fixer d'autres objectifs pour le processus d'audit et les associer à des indicateurs permettant une meilleure surveillance du programme d'audit (par exemple : le taux de satisfaction des clients du processus d'audit

Source : Elaboré par nous même

II. Diversification des méthodes d'audit

Les méthodes d'audit sont choisies et déterminées en fonction des objectifs, du champ et des critères de l'audit. La norme 19011V2011 propose une gamme de méthodes d'audit, sur site ou à distance, avec ou sans interaction humaine.

Le tableau suivant résume les méthodes qu'il est possible d'utiliser, de manière unique ou en combinaison, afin d'atteindre les objectifs d'audit :

Figure n°13 : Méthodes d'audit

Mesure de l'implication entre l'auditeur et l'audité	Lieu de présence de l'auditeur	
	Sur site	A distance
Interaction humaine	<ul style="list-style-type: none"> — Conduite des entretiens. — Renseignement des listes types et des questionnaires avec la participation de l'audité. — Revue des documents avec la participation de l'audité. — Échantillonnage. 	<ul style="list-style-type: none"> — Au moyen de circuits de communication interactifs: <ul style="list-style-type: none"> — conduite des entretiens; — renseignement des listes types et des questionnaires; — revue des documents avec la participation de l'audité.
Pas d'interaction humaine	<ul style="list-style-type: none"> — Revue des documents (par exemple enregistrements, analyse des données). — Observation des tâches réalisées. — Visite du site. — Renseignement des listes types. — Échantillonnage (par exemple produits). 	<ul style="list-style-type: none"> — Revue des documents (par exemple enregistrements, analyse des données). — Observation des tâches réalisées par des moyens de contrôle, tenant compte des exigences d'ordre social et légal. — Analyse des données.

Source : La norme ISO 19011v2011

III. Evaluation des auditeurs

Les auditeurs, pour exercer convenablement leurs tâches doivent justifier d'un niveau de compétences suffisant. Pour permettre d'apprécier le niveau de compétences des membres des équipes d'audit, des méthodes adaptées doivent être mises en oeuvre. Comme pour toute évaluation, un ensemble de critères d'évaluation qualitatifs et quantitatifs doit être défini, puis appliqué sur les compétences.

1. Méthodes d'évaluation des compétences

La compétence définie comme « *ensemble stabilisé de savoir et de savoir-faire, de conduites-types, de procédures standards, de types de raisonnement, que on peut l'on mettre en œuvre*¹ ».

L'ensemble des compétences possible représente un univers varié et très divers. C'est pourquoi il n'y a pas une seule méthode miracle qui convienne pour toutes les évaluations. Souvent il sera nécessaire de combiner les méthodes afin d'obtenir un meilleur résultat.

¹ Claude Lévy-leboyer, la gestion des compétences ; une démarche essentielle pour la compétitivité des entreprises, Edition d'organisation, Groupe Eyrolles 1, Paris, P 24.

La norme ISO 19011v2011 nous donne quelques exemples de méthode d'évaluation possibles applicables aux compétences des auditeurs.

Par exemple :

- ❖ La revue des enregistrements fournis (diplômes, attestations de stage,)
- ❖ Des retours d'informations sur des prestations d'audit déjà réalisées
- ❖ Des entretiens d'évaluations,
- ❖ Des observations effectuées en situation réelles,
- ❖ Des tests psychotechniques,
- ❖ Des examens oraux, écrits,
- ❖ Des revues post-audit portant sur le contenu des rapports d'audit,

Les méthodes d'évaluation avant été sélectionnée, ensuite il importe de les mettre en oeuvre. Lorsqu'un auditeur ne satisfait pas aux critères d'audit souhaité, une formation doit intervenir.

2. Maintien et amélioration des compétences

Le principe d'amélioration continue s'applique aussi au domaine de la compétence des auditeurs et des responsables d'audit. C'est une garantie pour tout organisme audité, que les prestations d'audit qui lui sont fournies sont assurées avec un niveau de qualité optimum.

En effet tout évolue et de plus à tendance à évoluer de plus en plus rapidement

Pour assurer le maintien en conditions opérationnelles de tout capital de compétences requises pour l'audit, il n'existe que deux voies possibles :

- ❖ La première consiste à participer régulièrement à des audits de systèmes de management afin d'entretenir le savoir-faire par la pratique.
- ❖ La deuxième consiste à se former en continu par différents moyen (conférences, réunions, séminaires, stages,...).

Les recommandations que nous avons formulées vont permettre au responsable de certification de BVA d'assurer l'efficacité de sa mission et d'améliorer la qualité de son processus.

Conclusion

CONCLUSION GENERALE

Le développement des échanges commerciaux et le besoin des clients d'être rassurés sur l'aptitude de leurs sous-contractants à les satisfaire et cela, de façon permanente, entraînant la multiplication des audits de certification.

L'audit tierce partie est positionné dans la norme ISO 9001V2008 comme une véritable source d'amélioration continue pour améliorer l'efficacité du système de management d'un organisme et accroître la satisfaction de ses clients.

En effet, cet outil est puissant, autant dans le cadre des relations client fournisseur que dans son propre cadre interne. Mais cette puissance-même est susceptible de le rendre dangereux quand il est mal utilisé.

A travers ce mémoire, nous avons évalué le processus d'audit de certification initial réalisé par l'organisme de certification pour son client l'entreprise Sarl AAAA par rapport à la norme ISO19011V2011 en utilisant une grille d'évaluation élaboré par nous-mêmes.

Afin de remédier aux manquements décelés lors de l'étape d'évaluation, nous avons formulé un certain nombre de recommandations faciles à entreprendre et qui permettront d'améliorer le processus d'audit tierce partie.

A travers les trois chapitres de ce mémoire, nous avons pu vérifier les hypothèses émises, et nous pouvons conclure ce qui suit :

- Un bon audit de certification doit évaluer la qualité réelle de l'entreprise sous ces deux aspects :
 - ❖ La qualité des produits et services fournis aux clients
 - ❖ Le bon fonctionnement interne et la motivation du personnel

En laissant l'entreprise libre de s'organiser à sa guise. L'audit devrait donc se centrer sur les dysfonctionnements constatés et leurs causes, les normes servant de check-list pour définir les points à traiter.

- La méthodologie de réalisation des audits qualité est définie dans la procédure de certification de BVA. Elle est structurée en six principales activités ;
- Les lignes directrices pour le management de programme d'audit et la réalisation d'un audit sont majoritairement appliquées, contrairement à celles relatives aux

compétences et évaluation des auditeurs qui ne sont pas totalement appliquées et nécessitent une amélioration.

Le stage pratique que nous avons effectué chez l'organisme BVA nous a été très bénéfique. Nous avons eu la chance d'assister à un audit de certification initial mené par des auditeurs expérimentés. Cette expérience a été, pour nous, très riche d'enseignements.

Enfin, nous souhaitons que ce travail permette aux lecteurs d'avoir une bonne compréhension de la démarche d'audit tierce partie et de constater, à travers l'évaluation réalisée, l'apport de la norme ISO19011V2011 pour l'amélioration d'audit de certification.

GLOSSAIRE

- ❖ **Audit** : Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des **preuves d'audit** et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les **critères d'audit** sont satisfaits

- ❖ **Critères d'audit** : ensemble de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les **preuves d'audit** sont comparées.

- ❖ **Preuves d'audit** : enregistrements, énoncés de faits ou d'autres informations pertinents pour les **critères d'audit** et vérifiables

- ❖ **Constatations d'audit** : Résultats de l'évaluation des **preuves d'audit** par rapport aux **critères d'audit**, ils indiquent la conformité ou la non-conformité. ils peuvent conduire à l'identification des opportunités d'amélioration ou à la consignation des bonnes pratiques.

- ❖ **Conclusions d'audit** : résultat d'un **audit** après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et toutes les **constatations d'audit**

- ❖ **Client de l'audit**: organisme ou personne demandant un **audit**

- ❖ **Audité** : organisme qui est audité

- ❖ **Auditeur** : personne qui réalise un **audit**

- ❖ **Equipe d'audit** : un ou plusieurs **auditeurs** réalisant un **audit**, assistés, si nécessaire, par des **experts Techniques**

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

- ❖ **Observateur** : personne qui accompagne l'**équipe d'audit** mais ne réalise pas d'audit

- ❖ **Guide** : Personne nommée par l'**audité** pour assister l'**équipe d'audit**

- ❖ **Programme d'audit** : Dispositions relatives à un ensemble d'un ou plusieurs **audits** planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique

- ❖ **Champ de l'audit** : Etendue et limites d'un **audit**

- ❖ **Plan d'audit** : Description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un audit
- ❖ **Risque** : Effet de l'incertitude sur les objectifs
- ❖ **Compétence** : Capacité à appliquer des connaissances et des aptitudes pour obtenir les résultats escomptés
- ❖ **Conformité** : Satisfaction d'une exigence
- ❖ **Non-conformité** : Non-satisfaction d'une exigence
- ❖ **Domaine de Certification** : Etendue et limites de la Certification. Il est constitué du périmètre et du champ de Certification.
- ❖ **Périmètre de Certification** : Liste des sites et unités organisationnelles faisant partie de la Certification.
- ❖ **Champ de Certification** : Liste des activités faisant partie de la Certification.

Bibliographie

Ouvrages :

- Claude Lévy-leboyer, la gestion des compétences ; une démarche essentielle pour la compétitivité des entreprises, Edition d'organisation, Groupe Eyrolles 1, Paris, 2005.
- Claude Pinet, L'audit de système de management, Lexitis Editions, Paris, 2012.
- JONQUIERES Michel, Manuel de l'audit des systèmes de management, Edition AFNOR, Paris, 2006.
- MONIN Jean-Michel, 2001, La certification qualité dans les services, Edition AFNOR, Paris.
- MOUGIN Yvon & KREBS Genevière, 2005, Les nouvelles pratique de l'audit qualité interne, 2ème Edition AFNOR, Paris.
- Patricia R. Francis & Rob Steele, ISO 9001 pour les PME, Comment procéder, Recommandations de l'ISO/TC 176, Genève, Suisse, 2010.
- TENEAU Gilles & AHANDA Jean-Guy, 2009, Guide commenté des normes et référentiels, Éditions d'Organisation, Groupe Eyrolles, Paris.
- VANDEVILLE (P) & Christine (G), conduire un audit qualité méthodologies et techniques, Afnor, France, 1996.
- VANDEVILLE Pierre, 2002, L'audit qualité, sécurité, environnement, Edition AFNOR, Paris.
- WEILL (M), l'audit stratégique qualité et efficacité des organisations, Afnor, France, 2011.

Textes réglementaires :

Décret exécutif n°05-465 du 4 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 6 décembre 2005 relatif à l'évaluation de la conformité, chapitre I : dispositions générales

Rapports et documents administratifs :

- Catalogue des services fournies par Bureau Veritas Algérie
- Direction de certification de BVA, Document d'Organisation Générale, Juillet 2011
- Enregistrements obligatoires et enregistrements jugées nécessaires de l'entreprise Sarl AAAA

- Lettre d'information de Bureau Veritas , N°7 Mars 2013
- Manuel qualité, Compte rendu de la revue de direction de l'entreprise Sarl AAAA
- Patrick QUEROL, Mémoire justificatif des moyens de Bureau Veritas
- Plan d'audit de l'entreprise Sarl AAAA
- Procédure d'audit des systèmes de management GP01
- Procédure de qualification des auditeurs
- Procédures obligatoires et jugées nécessaires de l'entreprise Sarl AAAA
- Programme d'audit 2013/2014
- Rapport d'audit de l'entreprise Sarl AAAA
- Rapport d'activité de bureau Veritas Algérie

Normes :

- La norme ISO 17021 v 2011 ; Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management.
- La norme ISO 31000V2010 « Management du risque-Principes et lignes directrices » ;
- La norme ISO19011V2011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management » ;
- La norme ISO9000V2005 « Systèmes de management de la qualité —Principes essentiels et vocabulaire » ;
- La norme ISO9001V2008 « Systèmes de management de la qualité —Exigences ».

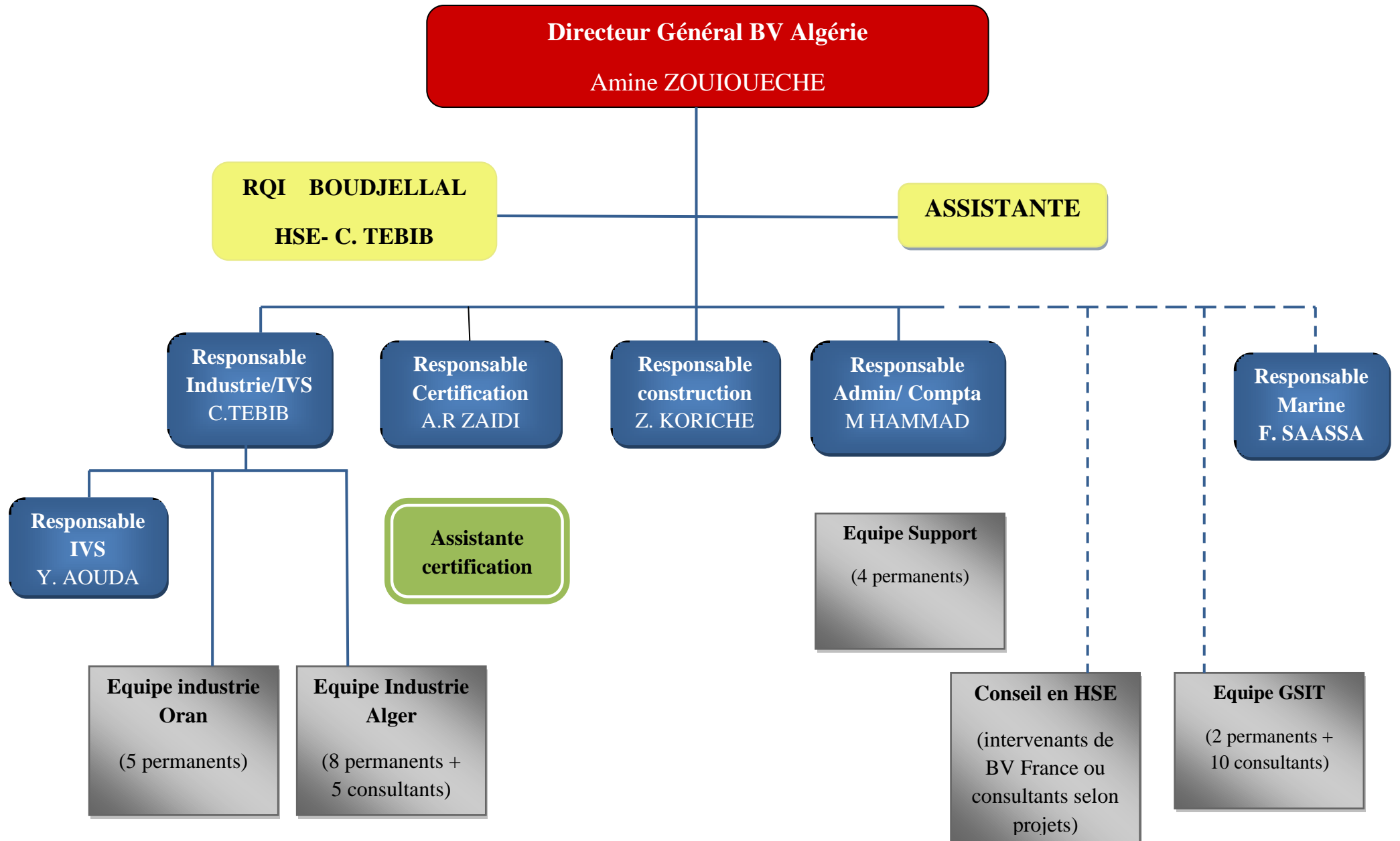
Sites Web

- Info qualité, sécurité, environnement n°10, mars 2010, P1, consulté le12/04/2014 (www.moselle.cci.fr/prestation/lettre-info-qse-moselle/)
- Histoire Bureau Veritas, consulté le 10/03/2014 (http://www.bureauveritas.fr/wps/wcm/connect/bv_fr/local/home/about-us/our-history)
- Profil et Logo, Bureau, Veritas consulté le 20/03/2014 (http://www.bureauveritas.ma/wps/wcm/connect/bv_ma/local/home/about-us/profile-logo)
- Méthodologie de la réalisation des audits, consulté le 25/05/14 (<http://www.ineris.fr>);

Liste des annexes :


N°	Titre de l'annexe	page
I	Organigramme de Bureau Veritas Algérie	I
II	Attestation d'accréditation BVA	II
III	Revue de l'état de l'organisme	III
IV	Rapport de synthèse de l'audit	IV
V	Rapport de non conformité	V
VI	Grille d'évaluation	VI

Annexe n° I : Organigramme de l'organisme BVA



Annexe N °II: Certificat d'accréditation de BVA

D'ACCREDITATION


ALGERAC
الهيئة الجزائرية للاعتماد
Organisme Algérien d'Accréditation

INSPECTION

Certificat d'Accréditation

BUREAU VERITAS ALGERIE
21 Bis Mohamed Semani
16035 - Hydra - Alger

est accrédité par le département INSPECTION selon la norme
ISO/CEI 17020:1998 et les règles d'application d'ALGERAC
sous le numéro :

2-003

Pour les activités de :

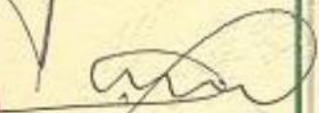
- Inspection dans les ouvrages et installations industrielles.
- Contrôle non destructif (CMD).
- Qualification du mode opératoire de soudage et des soudeurs (QMOS/QS).
- inspection d'expédition de marchandise.


Les activités couvertes par l'accréditation, les sites concernés ainsi que la validité sont précisés dans les annexes qui font partie intégrante du présent certificat.

Durant la validité du présent certificat, l'organisme s'engage à respecter les exigences de l'accréditation.

Le Directeur Général

Date d'octroi : 24/04/2011
Date de fin de validité : 24/04/2014


Noureddine BOUDISSA



ORGANISME ALGERIEN

FOR 16 Rév 02/09-01-2013

Revue de l'état de l'organisme - compréhension des exigences des normes	
Identification et cohérence des performances clés ou des aspects significatifs	<p>La Sarl AAAA est une entreprise dont l'activité principale est la transformation de la tôle fine et la sous-traitance industrielle, elle présente une expérience de plus de vingt ans et demeure un des leaders du marché.</p> <p>Exclusion du § 7.5.2 – "Validation des processus de production et de préparation du service"</p>
Aspects réglementaires et juridiques auquel le client doit se conformer (relatifs à la qualité, au respect de l'environnement et aux contraintes réglementaires applicables, risques associés)	<p>Les activités et produits de la Sarl AAAA (fabrication de tole fine) ne sont pas réglementés, seuls les activités de transport de certains produits achetés sont soumis à autorisation, le décret interministériel est identifié dans la liste des documents externes (une attention particulière sera donnée a cet aspect durant l'étape 2)</p>
Identification et cohérence des objectifs du système de management	<p>Les objectifs stratégiques sont bien définis dans la politique de la Sarl AAAA et leur déclinaison paraît plus au moins établie. Les objectifs sont identifiés par processus et demeurent mesurables.</p>
Identification des processus du système de management	<p>Les processus de la Sarl AAAA sont identifiés par famille dans le manuel Qualité avec une cartographie et un tableau des interactions en annexe.</p>
Fonctionnement du système de management	<p>Le système de la Sarl AAAA présente un vécu de plus de 12 mois, ce qui lui donne une certaine maturité, avec une revue de direction et une campagne d'audits internes et un tableau de suivi des AC, AP instauré.</p>
Audits internes planifiés et réalisés	<p>Audit interne planifié et réalisé conformément au planning, suivi de l'ouverture de fiche d'actions correctives et un suivi des réalisations.</p>
Revue de direction planifiée et réalisée	<p>Revue de direction planifiée et réalisée cf au planning avec l'ensemble des éléments d'entrées et de sorties prévus par la norme.</p>

Annexe N°IV : Rapport de synthèse de l'audit

Rapport de synthèse de l'audit :
<p><u>Organisation , limites de responsabilités en regard du périmètre, points critiques</u></p> <p>La Sarl AAAA est une entreprise dont l'activité principale est la transformation de la tôle fine et la sous-traitance industrielle, elle présente une expérience de plus de vingt ans et demeure un des leaders du marché. Son organisation est établie dans un organigramme et les missions sont précisées dans les fiches de postes.</p>
<p><u>Exclusions énoncées et autorisées</u></p> <p>Exclusion du § 7.5.2 – "Validation des processus de production et de préparation du service"</p>
<p><u>Points Forts :</u></p> <p>Fort engagement de la direction à travers la mise à disposition des moyens, Orientation client et implication prouvée chez l'ensemble des audités, Equipements et moyens appropriés avec de nouveaux équipements récemment acquis, Documentation assez riche et complète, Fiche technique pour la maintenance de chaque équipement de réalisation, Conception et développement de produits spécifiques à la demande des clients, Maitrise des activités métiers.</p>
<p><u>Points Faibles :</u></p> <p>Certains documents d'origine externes ne sont pas identifiés ni gérés cf à la procédure de maitrise documentaire, Le critère final de selection et d'acceptation ou pas d'un fournisseurs n'est pas définie, seuls les critères de notation sont établis</p>
<p><u>Opportunités d'amélioration:</u></p> <p>Prévoir une réponse au client ayant participer à l'enquete satisfaction, notamment ceux ayant exprimés une insatisfaction.</p>

Annexe N°V: Rapport de non conformité

Non-conformité (SF02)						Numéro d'affaire :	DZ..
Organisme	Sarl AAAA				Non-conformité n°	1	/ 3
Type d'audit :	audit initial	Processus	Documentation	Responsable d'audit :		B K	
Date :	10/04/2014	Référentiel(s)	Clause(s)	Autre document	Auditeur :		
Non-conformité mineure		NF EN ISO 9001 : 2008	4.2.3		Représentant de l'entreprise :	Monsieur AAAA	
Description et Preuve							
<p>Certains enregistrements utilisés ne sont pas gérés par le système (ex : revue d'étude, tableau de suivi des commandes...), d'autres, ne sont pas encore établis malgré leur mentionnement dans les procédures (ex : formulaire d'analyse des causes pour les contrats non décrochés, prévu par la procédure commercial)</p>							
Risque associé							
non maîtrise de certains enregistrements							
Commentaires :							
Problème corrigé à l'issue de l'étape 2							
Commentaires du responsable d'audit :							
A compléter par l'organisme							
Corrections apportées							
Analyse des causes :							
Action(s) corrective(s) (joindre les preuves documentaires correspondantes) :							
Date de mise en œuvre		Nom ou visa du représentant de			Monsieur AAAA		
Revue des corrections et actions correctives (à compléter par l'auditeur)							
Acceptée :		Déclassée :		A confirmer lors d'audits ultérieurs :			
Auditeur :	B K	Date :					
Commentaires (y compris la référence à des enregistrements ayant permis de confirmer le solde de la non-conformité) :							
Non-conformité à solder par le responsable d'audit avant le 09/07/14							

Annexe N° VI: Grille d'évaluation

Grille d'évaluation du processus d'audit de certification par rapport à la norme ISO19011V20011								
Articles	Sous articles	Lignes directrices de la norme ISO 19011v2011	Processus de l'audit initial de l'entreprise SARL AAAA	Preuve	Critère d'évaluation	Cotation	Moyenne	
							Sous article	Article
Article 5: Management d'un programme d'audit	5.2 Détermination des objectifs du programme d'audit	Les objectifs de programme d'audit sont-ils déterminés ? (5.2)	Le responsable de programme d'audit a déterminé des objectifs pour le programme d'audit cohérents avec le SMQ de l'audit.	Entretien avec RPA. Programme d'audit	Satisfaisant	100	100	85
	5.3 Etablissement du programme d'audit	Le responsable de programme d'audit a-t-il informé la direction de BVA de contenu de programme d'audit? (5.3.1)	Le responsable de programme d'audit a communiqué le contenu de programme d'audit par messagerie interne au responsable de certification et à toutes les parties concernées.	Entretien avec le responsable de programme d'audit.	Satisfaisant	100	67	
		La responsabilité du management de programme d'audit est-il attribué à une personne compétente ? (5.3.1)&(5.3.2)	La responsabilité du management de programme d'audit est confié à une personne compétente ayant participé comme responsable d'audit et réussi plusieurs missions d'audit et possédant le qualification IRCA. Il participe aux formations organisés par BVA pour maintenir ses compétences.	Entretien avec le responsable de programme d'audit	Acceptable	70		
		L'étendue de programme d'audit	Elle est déterminée lors de l'élaboration de programme	Programme d'audit	Satisfaisant	100		

Annexe N° VI : Grille d'évaluation

		est-elle déterminée ? (5.3.3)	d'audit par le responsable de programme d'audit.				
		Les risques liés au programme d'audit sont-ils identifiés et évalués par le responsable du programme d'audit? (5.3.4)	Le responsable de programme d'audit a pris en compte les risques liés au programme d'audit mais il les a pas clairement identifié et évalué.	Entretien avec le responsable de programme d'audit	Moyen	30	
		Une procédure du programme d'audit est-elle établit? (5.3.5)	BVA n'a pas établi une procédure du programme d'audit. Les responsabilités liés à l'audit ont été définies dans la procédure de certification.		Moyen	30	
		Les ressources nécessaires pour le programme d'audit (financières, humaines et matérielles) sont-elles identifiées? (5.3.6)	Les ressources humaines, financières et matérielles ne sont pas identifiés lors de l'élaboration de programme d'audit mais ils sont estimées et affectées avant la réalisation de chaque audit individuel.	Entretien avec le responsable de programme d'audit	Acceptable	70	
5.4 Mise en œuvre du programme d'audit		Le programme d'audit est-il communiqué aux parties concernées? (5.4.1)	Une fois établi, le programme d'audit a été envoyé à l'audité et au responsable de certification.		Satisfaisant	100	
		Les objectifs, champ et critères d'audit individuel sont-ils déterminés? (5.4.2)	L'audit individuel de l'entreprise Sarl AAAA est fondé sur des objectifs, champ et qui sont cohérents avec les objectifs globaux du programme d'audit.	Plan d'audit de l'entreprise Sarl AAAA Programme d'audit	Satisfaisant	100	96

Annexe N° VI : Grille d'évaluation

	Les méthodes de programme d'audit sont-elles choisies et déterminées en fonction des objectifs, du champ et des critères d'audit? (5.4.3)	Les auditeurs de Bureau Veritas utilisent quatre méthodes d'audit quels que soient les objectifs, champ et critères d'audit : (les entretiens, la revue documentaire, la visite sur site et l'observation).	Observation	Acceptable	70		
	L'équipe d'audit est-elle constituée en tenant compte des compétences nécessaires pour atteindre les objectifs d'audit? (5.4.4)	Le responsable du programme d'audit a constitué une équipe d'audit de 6 auditeurs. Ils étaient désignés pour la réalisation des audits de certification en fonction des 3 critères suivants : - La compétence dans le domaine d'activité de l'Entreprise. - La proximité des locaux de l'Entreprise. - La disponibilité aux dates de certification souhaitées par l'Entreprise.	Procédure de certification	Satisfaisant	100		
	La responsabilité d'audit est-elle attribuée à un responsable d'équipe d'audit? (5.4.5)	L'arbitrage et la coordination au sein de cette équipe est confiée au responsable d'audit disposant de l'autorité et des compétences requises pour assurer cette fonction.		Satisfaisant	100		
	Les informations nécessaires pour la réalisation de l'audit	Une fois le client a confirmé son accord pour l'équipe et les dates	Entretien avec le responsable d'audit	Satisfaisant	100		

Annexe N° VI: Grille d'évaluation

	sont-elles fournies au responsable de l'équipe d'audit? (5.4.5)	d'audit, le responsable d'audit a chargé sur son ordinateur les données de la mission, les trames et outils nécessaires ainsi que les documentations mises à disposition par l'entreprise Sarl AAAA et a contacté les membres de son équipe d'audit pour s'assurer qu'ils ont reçu les informations et documentations du SM.					
	Les enregistrements relatifs au programme d'audit sont-ils créés, gérés et conservés? (5.4.7)	Selon la procédure d'enregistrements de BVA, les enregistrements relatifs au programme d'audit, aux audits individuels et au personnel d'audit servant de preuves de mise en œuvre du programme d'audit sont créés, gérés et conservés par le responsable de programme d'audit de BVA	Entretien avec le responsable d'audit	Satisfaisant	100		
5.5 Surveillance du programme d'audit	Le responsable du management du programme d'audit surveille-t-il de la mise en œuvre programme d'audit? (5.5)	Afin de s'assurer de son efficacité le programme d'audit est surveillé à la fin de chaque trimestre par le responsable de programme d'audit à l'aide d'indicateurs de performance : Le taux de concrétisation du programme d'audit qualité = Le		Acceptable	70	70	

Annexe N° VI : Grille d'évaluation

			nombre d'audits réalisés par rapport au nombre d'audits planifiés (en %)...				
	5.6 Revue et amélioration du programme d'audit	Le programme d'audit est-il passé en revue pour évaluer son efficacité et l'améliorer? (5.6)	Le programme d'audit est revue 2 fois par an en utilisant des données issues de la surveillance ainsi que d'éventuels éléments nouveaux pour définir des actions d'amélioration et les nouveaux objectifs du programme d'audit.		Acceptable	70	70
Article 6 : Réalisation d'un audit	6.2 Déclenchement de l'audit	Le premier contact avec l'audit est-il effectué par le responsable de l'équipe d'audit ? (6.2.2)	Une fois l'audit déclenché et avant de procéder à l'audit, le responsable de l'équipe d'audit a contacté l'audit. Ce contact avait pour objectif de demander de lui transmettre les éléments nécessaires pour la préparation et la réalisation de l'audit.	Entretien avec le responsable de l'équipe d'audit Procédure de certification GP01	Satisfaisant	100	100
		La faisabilité de l'audit est-il déterminé par l'organisme de certification BVA? (6.2.3)	Une étude de faisabilité a été effectuée en concertation avec la direction de l'audit et l'équipe d'audit. Elle consiste à effectuer une analyse de premier niveau pour s'assurer que l'audit est pertinent par rapport au champ. Mais également qu'il est réalisable en terme de moyens mis à la disposition de l'équipe d'audit. Et que l'audit a bien la capacité de répondre aux	Entretien avec le responsable de l'audit	Satisfaisant	100	

Annexe N° VI : Grille d'évaluation

		attentes.				
	La documentation de SMQ de l'audit est-t-il passé en revue? (6.2.4)	La revue des documents (audit étape 1) a eu lieu hors site par le responsable de l'équipe d'audit pour analyser et comprendre le SMQ sur la base des documents rendus accessibles par le client,	Entretien avec le responsable de l'équipe d'audit Rapport d'audit étape 1	Satisfaisant	100	
6.3 Préparation des activités d'audit	Le plan d'audit est-il préparé par le responsable de l'équipe d'audit sur la base des informations recueillies? (6.3.2)	Le responsable d'audit a élaboré le plan d'audit de l'entreprise Sarl AAAA sur la base des informations recueillies.	Entretien avec le responsable de l'équipe d'audit	Satisfaisant	100	87
	Lors de la préparation du plan d'audit, le responsable de l'équipe d'audit est-il informé des techniques d'échantillonnage appropriées de la composition de l'équipe d'audit et de sa compétence collective et des risques pour l'organisme créés par l'audit?	Au cours d'une réunion organisé entre les auditeurs de BVA, les principes et choix l'échantillonnage sur lesquels se base l'audit ont été ainsi arrêtés et les aspects logistiques importants clarifiés les compétences et la composition de l'équipe d'audit ont été décidé.	Entretien avec le RA	Acceptable	70	
	Le degré de détail du plan d'audit est-il	Le plan d'audit tient compte du périmètre, de la complexité du	Plan d'audit	Acceptable	70	

Annexe N° VI : Grille d'évaluation

	adapté au champ et à la complexité de l'audit, ainsi qu'à l'effet de l'incertitude sur la réalisation des objectifs de ce dernier? (6.3.2)	système de management audité, des processus et des produits, du résultat des audits précédents (y compris un audit étape 1), du résultat d'autres activités de surveillance, des plaintes des clients et celles reçues par BV Certification le concernant, des informations, du risque et de la complexité, des données de performance de l'entreprise et des informations obtenues lors des audits précédents.					
	Le plan d'audit a-t-il couvert ou fait référence aux éléments présenté dans le paragraphe (6.3.2.2)?	Le plan d'un audit initial a couvert la totalité des éléments du système de management de la qualité applicables au champ et au périmètre de la certification contractuellement définis.	Plan d'audit	Satisfaisant	100		
	Le plan d'audit est-il passé en revue et accepté par le client de l'audit et présenté à l'audit? (6.3.2)	Une fois le plan d'audit élaboré, le responsable de l'équipe d'audit a envoyé le plan pour validation à l'audit. Le client a complété et validé le plan d'audit avant l'audit. Ce dernier a été récupéré par le responsable d'audit de BVA.	Entretien avec le responsable de l'équipe d'audit	Satisfaisant	100		
	Les tâches sont-elles réparties au sein de	Avant de procéder à la réalisation de l'audit, une	Entretien avec le responsable	Satisfaisant	100		

Annexe N° VI: Grille d'évaluation

	l'équipe d'audit? (6.3.3)	réunion a été organisé entre le responsable de l'équipe d'audit et son équipe pour répartir les tâches et les temps d'audit par auditeur en prenant en compte de l'indépendance et des compétences des auditeurs. mais un éventuel changement dans la répartition des taches pendant l'audit.	d'audit				
	Les membres de l'équipe d'audit préparent-t-ils les documents de travail servant de références et d'enregistrements des preuves d'audit? (6.3.4)	les auditeurs ont préparé un support de questionnement ainsi qu'une liste de points à vérifier relevés lors de l'examen de la documentation de système de management de la qualité à auditer (fiche processus, manuel qualité, procédures, politique qualité...etc.) et un support de prise de notes.	Entretien avec les auditeurs	Acceptable	70		
	Une réunion d'ouverture est-elle tenue avec la direction à auditer les personnes responsables des fonctions à auditer?	Sous la responsabilité du responsable de l'équipe d'audit, la réunion d'ouverture a eu lieu comme prévu le 9 avril 2014 à 9h et elle a durée 30 min. Les responsables de l'entreprise Sarl AAAA ont été convies à	Observation	Satisfaisant	100		

Annexe N° VI: Grille d'évaluation

6.4 Réalisation des activités d'audit	(6.4.2)	cette réunion par bien percevoir la façon dont l'audit se déroulera et pouvoir ainsi en informer leurs collaborateurs.				88	
	Au cours de la réunion d'ouverture, le responsable d'équipe d'audit a-t-il évoqué tous les sujets nécessaires pour le bon déroulement de l'audit? (6.4.2)	Tous les points nécessaires ont été abordés par le responsable de l'équipe d'audit et son équipe .	Observation	Satisfaisant	100		
	La documentation pertinente de l'audit est-elle passée en revue au cours de l'audit? (6.4.3)	Certains documents n'ont pas été accessibles à cause de leur absence ou de l'absence de la personne qui les prend en charge.	Observation Entretien avec les auditeurs	Insuffisant	0		
	Pendant l'audit, le responsable d'audit a-t-il informé régulièrement l'audité de l'avancement de l'audit et de toute difficulté? (6.4.4)	Le responsable d'audit a indiqué les constats à l'audité au moment où ils sont établis.	Observation	Satisfaisant	100		
	L'équipe d'audit fait-elle régulièrement le point pour échanger	Pendant l'audit, les membres de l'équipe d'audit se sont réunis à la fin de la première et de la deuxième journée pour discuter	Observation Plan d'audit	Acceptable	70		

Annexe N° VI: Grille d'évaluation

	des informations, évaluer l'avancement de l'audit et répartir à nouveau les tâches si nécessaire? (6.4.4)	l'état d'avancement de l'audit.					
	L'absence d'influence ou d'ingérence des observateurs et des guides est-elle garantie? (6.4.5)	RA nous a rappelé que nous avons pas le droit d'intervenir et nous avons pas intervenu.	Observation	Satisfaisant	100		
	Les informations sont elles recueillies et vérifiées au cours de l'audit? (6.4.6)	Au cours de l'audit, les membres de l'équipe d'audit ont recueilli et vérifié les informations par rapport aux critères d'audit préétablis.	Observation	Satisfaisant	100		
	Les preuves d'audit aboutissant aux constatations d'audit sont-elles vérifiées et enregistrées? (6.4.6)	Lors de l'audit, les auditeurs ont pris des copies de chaque document constituant une preuve d'audit.	Observation	Satisfaisant	100		
	Les non-conformités détectées sont elles enregistrées et revues avec l'audité? (6.4.7)	Au cours de l'audit, des dysfonctionnements rencontrés ont été commentés avec le représentant de l'entreprise qui a apporté des éléments complémentaires pouvant	Observation Rapport d'audit	Satisfaisant			

Annexe N° VI: Grille d'évaluation

		permettre de les revoir dans un contexte plus global. Trois écarts ont été maintenu, ils ont été alors formalisé sur un rapport de non-conformité (imprimé sf026 rapport de non-conformité)					
	L'équipe d'audit est-elle réuni pour revoir les constatations d'audit et formuler les conclusions d'audit? (6.4.8)	Deux réunions ont été organisées à la fin de la de la première (réunion de synthèse) et de la de la deuxième journée afin de faire le point sur l'avancement de l'audit , échanger les informations collectées, les constats d'audit et la synthèse des premiers résultats.	Plan d'audit Observation	Satisfaisant	100		
	Une réunion de clôture est-elle tenue avec tous les audités pour présenter les constatations et conclusions d'audit? (6.4.9)	Le responsable d'audit a rassemblé, les mêmes personnes que celles qui ont été présentes lors de la réunion d'ouverture. L'enregistrement de présence des audités a été conservé.	Observation Rapport d'audit	Satisfaisant	100		
	Les opinions divergentes entre l'équipe d'audit et audités relatives aux	Ils ont été discutées et résolues lors de la réunion de clôture.	Observation	Satisfaisant	100		

Annexe N° VI: Grille d'évaluation

		constatations et conclusions d'audit sont-elles discutées et résolues? (6.4.9)						
6.5 Préparation et diffusion du rapport d'audit		Le rapport d'audit est-il préparé par le responsable de l'équipe d'audit? (6.5.1)	Le responsable de l'équipe d'audit a rédigé le rapport d'audit. Ce dernier a fourni un enregistrement complet et précis de l'audit.		Satisfaisant	100	100	
		Est-il émis dans les délais convenus, revu et approuvé?(6.5.2)	Une fois le rapport d'audit clos, le rapport d'audit a été alors vérifié et validé par le responsable de certification de Bureau Veritas Algérie.	Entretien avec le responsable d'audit	Satisfaisant	100		
		Est-il diffusé aux parties concernées? (6.5.2)	Le responsable d'audit a transmis le rapport d'audit aux auditeurs, à l'audité et à toutes les personnes concernées.	Entretien avec le responsable d'audit	Satisfaisant	100		
	6.6 Clôture de l'audit	Les documents relatifs à l'audit sont-ils conservés ou détruits comme convenu entre les parties participantes et conformément aux exigences	A la fin de l'audit, les documents de l'audité qui ont constitué des preuves d'audit ont été détruit.	Entretien avec	Satisfaisant	100	100	

Annexe N° VI : Grille d'évaluation

		applicables? (6.6)						
	6.7 Réalisation du suivi d'audit	Les actions correctives, préventives ou d'amélioration sont-elles décidées par l'audité ? (6.7)	Les trois non-conformités mineures rencontrées lors de cet audit initial ont été soldées sur la base d'actions planifiées par l'entreprise Sarl AAAA	Entretien avec le responsable d'audit	Acceptable	70	70	
		L'achèvement et l'efficacité des actions entreprises sont-elles vérifiées? (6.7)	Ces actions seront systématiquement vérifiées à l'occasion du prochain audit	Entretien avec le RA	Acceptable	70		
Article 7: Compétences et évaluation des auditeurs	7.2 Détermination de la compétence des auditeurs	Les auditeurs de BVA possèdent-ils les qualités nécessaires pour leur permettre d'agir en accord avec les principes de l'audit? (7.2.2)	La plupart des auditeurs de BVA se comportent professionnellement pendant la réalisation de l'audit de certification de l'entreprise Sarl AAAA mais certains d'entre eux nécessitent des améliorations	Observation	Acceptable	70	70	
		Les auditeurs de BVA possèdent-ils les connaissances et aptitudes nécessaires obtenir les résultats prévus des audits qu'ils sont supposés atteindre.? 7.2.3	Bureau Veritas utilise principalement des auditeurs salariés sont qualifiés conformément aux exigences de la norme ISO 17021. Ils ont tous à la fois une grande expérience tant dans les domaines de l'industrie ou des services que dans la pratique de l'audit de systèmes de management pour les activités concernées (Qualité,	Procédure de certification Entretien avec RA	Acceptable	70		

Annexe N° VI : Grille d'évaluation

		Sécurité ou Environnement, Energie)					
7.3 Déterminer les critères d'évaluation des auditeurs	Des critères d'évaluation des auditeurs qualitatifs et quantitatifs sont-ils déterminés?	BVA a déterminé dans la procédure de certification des SM des critères de la qualification initiale des auditeurs.	Procédure de certification	Moyen	30	30	
7.4 Choisir la méthode d'évaluation des auditeurs	La méthode d'évaluation des auditeurs est-elle choisit?	L'évaluation des auditeurs est basée sur une revue des enregistrements (de la formation initiale, de l'expérience...) et une évaluation durant les audits et l'examen des rapports d'audits par un coordinateur disposant d'une connaissance appropriée des techniques et procédures d'audit.	Entretien avec le RA	Acceptable	70	70	
7.5 Réaliser l'évaluation du ou des auditeurs	L'évaluation des auditeurs est-elle réalisée selon les critères définis?	Le responsable de certification de BVA réalise régulièrement un suivi des auditeurs salariés selon les critères de qualification prédéfinis.	Entretien avec le responsable de certification Rapport d'activité	Satisfaisant	100	100	
7.6 Maintien et amélioration de la compétence du ou des	Les auditeurs participent-ils à des formations continues pour améliorer et maintenir leurs	En tant qu'un organismes de formations, BVA assure des formations pour ses auditeurs sur les techniques et méthodes d'audit.	Entretien avec le RA	Satisfaisant	100	100	

Annexe N° VI: Grille d'évaluation

	auditeurs	compétences d'audit?						
--	------------------	----------------------	--	--	--	--	--	--

Table des matières

Résumé

Dédicaces

Remerciements

Liste des tableaux

Liste des figures

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction :**Erreur ! Signet non défini.**2.

Chapitre 1 : Certification de système de management : 6

Section1 : Approche historique et présentation de l'entreprise Bureau Veritas 6

I . Création et histoire de Bureau Veritas..... 6

1. Présentation du groupe Bureau Veritas 6

2. L'expansion de l'entreprise Bureau Veritas 6

3. Système de management de la qualité de groupe Bureau Veritas 7

II. Présentation de Bureau Veritas Algérie 8

1. Les valeurs du Bureau Veritas Algérie 8

2. Une charte éthique qui garantit l'impartialité et l'indépendance de BVA 10

III. Système de management de la qualité de Bureau Veritas Algérie 10

1. Politique de Bureau Veritas Algérie.....**Erreur ! Signet non défini.**12

2. Structure des procédures de Bureau Veritas 13

3. Les activités de Bureau Veritas Algérie 13

Section2 : Audit et certification des système de management 14

I. Certification des système de management..... 14

2. La procédure de certification des système de management 15

3. Fiche d'identité de processus de certification des système de management 17

4. Le cycle de certification des système de management t 19

II. Audit qualité	19
Chapitre 2 : Déroulement de l'audit de certification initial	24
Section 1 : Planification de l'audit de certification	26
I. L'initialisation de l'audit	26
1. Demande de certification	26
2. Offre de certification	27
3. Contrat de certification	28
II. Management de programme d'audit de système	28
1. Etablissement de programme d'audit.....	29
2. Constitution de l'équipe d'audit	30
3. Etude de faisabilité de l'audit.....	35
4. Validation de programme d'audit	35
5. Surveillance et revue de programme d'audit	36
III. Réalisation de la revue des documents ou de l'audit étape 1	36
1. Eléments nécessaires à la réalisation de l'audit étape 1	29
2. Conclusions de l'audit étape1	29
IV. Préparation des activités de l'audit étape 2	38
1. Plan d'audit	38
2. Préparation des documents de travail	39
Section 2 : Réalisation de l'audit initial de certification	40
I. La réunion d'ouverture	40
II. La conduite de l'audit de certification	42
1. Réalisation des entretiens	42
2. Analyse documentaire	43
3. Observations des activités	44
III. Réunion de synthèse ou de consolidation	44
IV. Préparation de rapport d'audit	44

V. Réunion de clôture	46
VI. Décision de certification	47
Chapitre 3 : Evaluation et amélioration d'audit de certification	50
Section 1 : L'évaluation de l'audit initial par rapport à la norme ISO 19011V2011.....	50
I. Réalisation d'une grille d'évaluation.....	50
1. Lecture de la norme ISO 19011 V 2011	47
2. Contenu de la grille	51
3. Système de notation	52
II. Visualisation des résultats	54
1. Visualisation des résultats de chapitre 5	54
2. Visualisation des résultats de chapitre 6	54
3. Visualisation des résultats de chapitre 7	55
4. Synthèse générale de l'évaluation	55
Section 2 : L'évaluation de l'audit initial par rapport à la norme ISO 19011V2011.....	56
I. Identification des risques liés au programme d'audit	56
II. Diversification des méthodes d'audit	57
III. Evaluation des auditeurs	58
1. Méthodes d'évaluation des auditeurs	47
2. Maintien et amélioration des compétences	51
Conclusion	90

Glossaire

Bibliographie

Annexes

