

Bilan d'un quart de siècle d'audits du COFRAC au sein d'un laboratoire accrédité ISO 17025 : évolutions des auditeurs et des audités

J. Méry

D. Croissant

Délégué Qualité

Responsable technique

Irstea, centre d'Antony

Irstea, PRT Géosynthétiques

Un laboratoire accrédité depuis 1990, devant « fêter » son 20ème (et dernier sur le site d'Antony) audit

Le plateau de recherche technologique (PRT) Géosynthétiques est issu de travaux de recherches sur les géosynthétiques menées à Irstea (centre d'Antony) depuis les années 1970. Il a été accrédité dès 1990 pour des essais sur géotextiles, puis dès 2000 pour des essais sur géomembranes, puis dès 2008 pour des essais sur géosynthétiques bentonitiques, soit une quinzaine d'essais normalisés. Cette accréditation est volontaire mais aussi imposée par le marché des géosynthétiques (certification ASQUAL des produits, accréditée ISO 17065 depuis 2012). Les ressources humaines représentent 5 ETP, dont 1 responsable technique et 1 à 2 chargés d'essai (à temps plein), d'un responsable et d'un chargé de métrologie, d'un responsable qualité, et d'une conseillère scientifique (à temps partiel). Le PRT Géosynthétiques a donc un quart de siècle d'expérience d'audits externes et internes. Son prochain transfert au centre Irstea d'Aix-en-Provence est l'occasion d'une synthèse historique des évaluations du COFRAC et d'en faire le bilan.

De constantes évolutions dans le référentiel d'accréditation du COFRAC, notamment en métrologie (gestion et affichage des incertitudes) et en communication (règles d'utilisation de la marque COFRAC) : obligation de suivre en permanence les évolutions du COFRAC lui-même !

Un « cycle de vie » des fiches écarts de plus en plus complet et complexe : difficulté à gérer dans le temps des actions correctives parfois longues à mettre en place et/ou longues à évaluer (occurrence de l'arrivée aléatoire d'un dysfonctionnement ou attente de l'audit suivant pour une vérification par exemple), d'où une gestion « pluriannuelle » de certains écarts.

Résultats des 19 évaluations externes (périodicité : 15 mois)

N° et type d'évaluation	Aspects quantitatifs : nombre d'écarts critiques - non critiques	Aspects qualitatifs : nature des écarts, relations auditeurs audités
1 Initial	Non retrouvé...	Non retrouvé...
2 Surveillance	Non retrouvé...	Non retrouvé...
3 Renouvellement	0-9	Conflit d'intérêt (involontaire) de l'auditeur technique
4 Surveillance	0-17	La dernière fois où il y a autant de remarques
5 Surveillance	0-8	RAS
6 Surveillance	7-8	RAS
7 Renouvellement	3-8	RAS
8 Surveillance	2-7	RAS
9 Surveillance	3-3	RAS
10 Surveillance et extension	3-4	Auditeur technique récusé (concurrence directe)
11 Renouvellement	4-6	Relations un peu tendues avec la responsable d'audit, mais choc salutaire pour vraiment « gérer ses documents »
12 Surveillance et extension	0-7	Catégorisation COFRAC des écarts passe de non-conformité/remarque à critique/non critique. Absence d'écarts critiques à partir de cet audit. Importance de l'actualisation des politiques qualité et de la traçabilité de l'habilitation des personnels (avec une certaine difficulté à répondre pour les personnels « maison »). Evaluation de l'accréditeur plus exigeante que celle de l'auditeur (exigences de preuves d'audit avant l'audit suivant)
13 Surveillance et extension	0-6	Auditeur interne récusé (concurrence directe). Importance du suivi des documents contractuels du COFRAC et de la traçabilité des critères et maintiens d'habilitation.
14 Surveillance	0-5	RAS
15 Renouvellement	0-5	Importance du verrouillage des cellules des tableaux. Renouvellement de l'écart sur la formalisation des critères d'habilitation et maintien de la compétence du personnel.
16 Surveillance	0-1	Mieux formaliser les actions préventives (pas que correctives) et la gestion des consommables (pas que des équipements)
17 Surveillance	0-4	Responsable d'audit issue de la recherche et non de l'industrie
18 Surveillance	0-2	RAS
19 Renouvellement	0-4	Auditeur technique issu de la recherche et spécialiste du calcul d'incertitude : évaluation la plus approfondi jamais vécue sur le sujet !. Ne pas trop compter sur des gains d'efficacité du système de management avec la démarche ISO 9001 en cours d'Irstea.

Evaluation des évaluations externes et internes : une efficacité indéniable, mais une efficacité questionnable

La traçabilité de la gestion documentaire et du personnel n'auraient jamais été ce qu'elles sont aujourd'hui sans les évaluations du COFRAC. De bonnes habitudes ont ainsi été prises en matière de traçabilité. Mais à 1k€ la journée d'auditeur et à au moins une semaine à temps plein pour gérer les audits externes comme internes, 5% des ressources humaines sont consacrées aux seules évaluations, les audits internes annuels étant en particulier davantage vécus comme une contrainte que comme une auto-évaluation enthousiaste et spontanée (sauf auto-évaluations techniques lors de la mise en place de nouvelles procédures ou nouveaux équipements).

Et un questionnement sur l'usage des résultats d'audit interne

Quelle signification accorder aux des écarts d'audit dans l'amélioration en continu de l'efficacité du système de management et quel objectif se fixer : minimiser les écarts d'audit externe certes, mais maximiser ou minimiser les écarts d'audits internes, vus comme opportunités d'amélioration ?