



# PRÉSENTATION

---

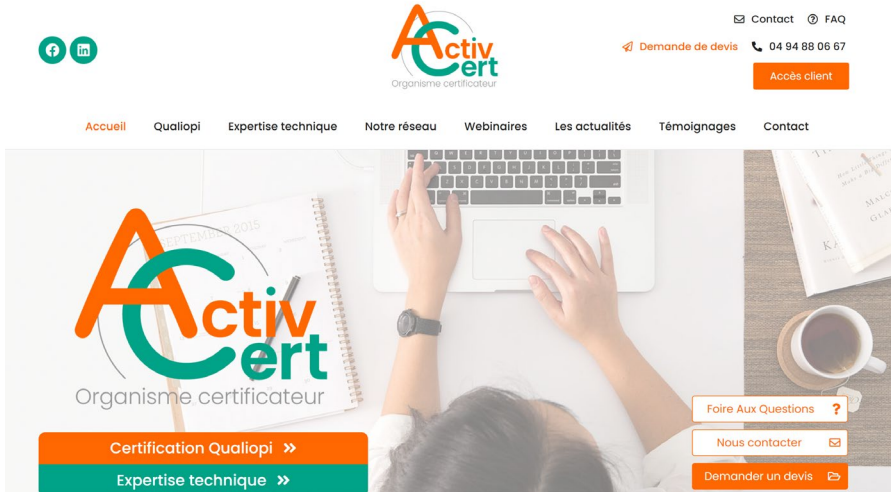
Écoute,  
Bienveillance,  
Réactivité  
et Engagement

# RÉACTIVITÉ



SITE INTERNET

RESEAUX SOCIAUX



QUALIPREZ : 1/mois webinaire QUALIOPI

QUALINEWS : 1/2mois webinaire ISO

QUALINEWS : 1/2mois webinaire ESSMS

# “ECOUTE ET BIENVEILLANCE”



**Marilyn CHERRIER**

**Présidente d'ActivCert**



**Sabine GEROSSIER**

**Directrice opérationnelle**



# L'AUDIT ISO 9001 V 2015

---

07/02/2023



# Les audits ISO 9001 V.2015

## Les différents types d'audit :

- Les **audits internes** (réalisés par le personnel interne ou par un ou des prestataires externes) (hors webinaire)
- Les **audits seconde partie** (fournisseurs, sous-traitants)
- Les audits tierce partie (fait par un organisme certificateur):
  - \* Les **audits de certification** (AI, AS1, AS2, AR)
  - \* Les audits complémentaires (planifiés ou pas) (suite à plainte, malversations, signalement,.....)
  - \* Les audits d'extension qui peuvent être couplés avec un audit de surveillance

**> Le respect ou l'application de l'ISO 9001v2015 dans une structure est une démarche volontaire (facultative).**

# Détermination du périmètre de certification



## Le périmètre :

- Comprend l'ensemble des activités concernées par le système de management de la qualité (impossibilité d'exclure une activité ou un site)
- Est déterminé par l'organisme et confirmé lors de l'audit de certification par l'auditeur
- Il peut évoluer dans le temps (conditions d'information de l'organisme certificateur)

# Les exigences de la certification



Les audits de certification sont réalisés selon les 3 exigences suivantes :

- **Les exigences de la Norme ISO 9001 (l'ensemble des chapitres de la norme)**
- **Les exigences internes de l'organisme candidat (les process de travail)**
- **La réglementation spécifique applicable à l'organisme**

Les règles de l'audit sont reprises par l'organisme certificateur dans un règlement de certification.

Chez ACTIVCERT ce document s'appelle « Programme de certification de l'organisme certificateur » et est accès libre sur : <https://activcert.fr/certification-iso/>

# AUDIT DE CERTIFICATION



**Premier cycle de certification :**

- **AUDIT INITIAL**
- **AUDIT DE SURVEILLANCE 1**
- **AUDIT DE SURVEILLANCE 2**

**Cycle(s) suivant :**

- **AUDIT DE RENOUVELLEMENT**



# AUDITS



## Selon quelles règles ?

**La norme applicable aux audits : ISO 19011 qui reprend les exigences pour l'audit des systèmes de management (Qualité, Sécurité, Environnement). On y retrouve les grandes lignes de la méthodologie d'audit (audit de la direction, échantillonnage, gradation des non-conformités ...).**

Cette norme s'impose à l'auditeur et l'organisme de certification.

## Selon quel retroplanning ?

1. **Validation du contrat**
2. **Planification de l'audit (audit initial = étape 1 et 2)**
3. **Contact par l'auditeur**
4. **Plan d'audit (=planning)**
5. **Réalisation de l'étape 1**
6. **Réalisation de l'étape 2**
7. **Passage en comité de certification**
8. **Certification 1<sup>er</sup> cycle**
9. **Audit de surveillance n°1**
10. **Audit de surveillance n°2**

Ils peuvent être réalisés en présentiel ou à distance (jusqu'à 100% pour ACTIVCERT selon conditions mais chaque organisme fixe la partie maximale de réalisation de l'audit à distance)

# Les PARTICIPANTS

- **Direction**
- **Responsables de chaque processus**
- **Equipe opérationnelle (ouvriers, techniciens ...)**
- **Responsable qualité**
- **Auditeur (s)**

Selon les besoins du client / de l'organisme certificateur :

- Experts
- Observateurs
- Guide
- Traducteur

Et éventuellement :

- Prestataire accompagnateur de l'organisme

**Toutes les personnes ne sont pas obligatoirement présentes sur l'ensemble de la période d'audit mais peuvent intervenir pendant les réunions d'ouverture et de clôture ou lors de l'audit d'un processus en particulier.**

# AUDIT INITIAL

L'audit initial est composé de 2 étapes :

- **Etape 1 qui est une étape d'analyse documentaire qui permet de déterminer que l'étape 2 peut être réalisée et que le périmètre demandé correspond bien à celui de l'organisme candidat à la certification**
- **Etape 2 audit sur site (terrain)**

Lors de cet audit l'ensemble des chapitres de la norme doivent être vus afin de vérifier que l'organisme satisfait à l'ensemble des exigences.

Les 2 étapes sont généralement distantes de 15j à 3 semaines. A la demande de l'organisme et selon conditions elles peuvent réalisées conjointement.

# AUDITS DE SURVEILLANCE

## Les audits de surveillance:

- **Au cours de ces 2 audits l'ensemble des chapitres de la norme doivent être couverts.**
- Il n'existe plus d'étape 1 et 2
- **L'audit de surveillance 1 doit être planifié dans les 12 mois à partir de la date d'obtention de la certification**
- **L'audit de surveillance 2 doit être réalisé dans les 12 mois après l'audit de surveillance 1 et cela dans l'exercice civil.**

Il convient de veiller à ce que cet audit de surveillance n°2 ne soit pas trop prêt de l'audit de renouvellement (qui doit être réalisé 3 mois avant expiration du certificat).

## Les audits de surveillance se déroulent en :

- Auditant systématiquement les processus de Direction et Qualité
- Auditant systématiquement le processus « production »
- Echantillonnant les processus supports (commercial, R&D, ressources humaines ...)

# **AUDITS COMPLEMENTAIRES**

- **PLANIFIES**
- **NON PLANIFIES**
- **SUITE A UNE PLAINTE,  
MALVERSATION, SIGNALEMENT,  
....**

# AUDIT COMPLEMENTAIRE

**L'audit complémentaire est un audit imprévu à l'origine du contrat.**

- Il peut être réalisé quand le plan d'audit n'est tenu / les objectifs de l'audit n'ont pas été atteints (temps insuffisant, absences de pilote(s) de processus ...)
- Il peut découler d'un trop grand nombre de non-conformités lors de l'audit précédent.
- Il peut découler d'une plainte, d'un signalement
- Il peut être réalisé pour une extension de périmètre
- Il peut être réalisé suite à une suspension, un retrait ou réduction de périmètre

# COMMENT rentrer dans une démarche qualité ?



**1 Déterminer quel label ou certificat vous souhaitez obtenir en fonction de vos objectifs**

**2 Se mettre en conformité avec le référentiel de la norme que vous souhaitez appliquer**

**3 La certification :**

- Contractualiser avec un organisme certificateur (accrédité ou pas)
- Recevoir un auditeur qui réalise l'audit ou l'évaluation
- Obtenir sa certification ou son label

**4 Maintenir son Système en place et le faire « vivre »**

# ACTIVCERT VOUS PROPOSE

sous accréditation COFRAC (accréditations obtenues ou en cours d'obtention)



## CERTIFICATION QUALIOPI



### Accréditation COFRAC

ACTIVCERT est accrédité par le COFRAC sous le n° 5-0647

(portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr))



## CERTIFICATION ISO 9001 (qualité)



## EVALUATION ESSMS



# ACTIVCERT VOUS PROPOSE

hors accréditation



## Certification ISO 14001



## Audits internes

(lorsque que vous n'êtes pas client d'une certification proposée sous accréditation COFRAC)

## Certification ISO 45001



Autres Certifications sur demande en fonctions des plannings et compétences disponibles

# “ECOUTE ET BIENVEILLANCE”



**Marilyn CHERRIER**

**Présidente d'ActivCert**



**Sabine GEROSSIER**

**Directrice opérationnelle**



# Les contacts



[www.activcert.fr](http://www.activcert.fr)

Tel : 04 94 88 06 67

Clients : [client.iso@activcert.fr](mailto:client.iso@activcert.fr)

**Vous avez la parole !  
Questions dans le tchat**