Ordre de service d'action

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE
L'ALIMENTATION

Direction générale de l'alimentation **Service de la gouvernance et de l'international dans les domaines sanitaire et alimentaire** **Sous-direction du pilotage des ressources et des actions transversales** **Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles** **251 rue de Vaugirard** **75 732 PARIS CEDEX 15** **0149554955**	**Instruction technique** **DGAL/SDPRAT/2018-741** **04/10/2018**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Cette instruction n'abroge aucune instruction.
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 0

Objet : Éléments de méthodologie de l'audit interne de l'organisme DGAL (OPE Audit)

Destinataires d'exécution
DRAAF / DAAF / DTAM DD(CS)PP DGAL

Résumé : L'OPE Audit a pour objet de préciser la méthodologie utilisée lors des audits internes de l'organisme DGAL.
Il est complété par des fiches pratiques disponibles sur l'intranet du management par la qualité (rubrique « Audits ») et qui présentent, sans caractère exhaustif, une méthodologie adaptée aux principaux domaines à auditer en mentionnant notamment les étapes et points clés à examiner.

Textes de référence :IT SDPRAT/2018-740 - Procédure nationale "Réalisation des audits et qualification des auditeurs" (PN Audit)
IT SDPRAT/2018-742 Mode opératoire "Enregistrement et suivi des audits dans SIGAL" (OPE SIGAL Audit)

Ministère de l'agriculture et de l'alimentation - Organisme DGAL		
Processus *Management*	MODE OPÉRATOIRE **Éléments de méthodologie de l'audit interne**	Codification : *OPE Audit* Indice : 2 Date : 02/10/2018

Table des matières

1. Objet, objectifs et domaine d'application du document....1
2. La préparation de l'audit....2
   2.1 – Le plan d'audit....2
   2.2 – L'analyse documentaire....2
3. Le déroulé de l'audit....3
   3.1 – Le recueil d'informations....3
   3.2 – La réunion d'ouverture....3
   3.3 – Les entretiens....4
   3.4 – L'observation d'inspection sur site....4
   3.5 – La réunion de clôture....5
4. Le rapport d'audit....6
   4.1 – Étapes....6
   4.2 – Contenu....7
5. Appui aux auditeurs....8
   5.1 – Formations et documents d'appui....8
   5.2 – Supervision des rapports d'audit....8
   5.3 – Situations particulières....8
6. Éléments associés : documents, enregistrements et modèles....9

En complément de l'ajout de conseils issus d'échanges de pratiques entre auditeurs, les modifications substantielles de la présente procédure par rapport à la version précédente sont surlignées en gris dans le texte.

1. Objet, objectifs et domaine d'application du document

1.1 – Objet du document

Le présent document a pour objet de préciser la méthodologie utilisée lors des audits internes de l'organisme DGAL. Il ne traite pas de la programmation des audits qui est abordée dans la procédure nationale « Réalisation des audits et qualification des auditeurs » (« PN Audit »).

L'OPE Audit est complété par des fiches pratiques disponibles sur l'intranet du management par la qualité (rubrique « Audits »). Celles-ci présentent, sans caractère exhaustif, une méthodologie adaptée aux principaux domaines à auditer (ex : processus *Management*, SVI abattoirs de boucherie, SVI abattoirs de volailles, PSPC, etc.), en mentionnant notamment les étapes et points clés à examiner.

1.2 – Objectifs

Aux auditeurs, l'OPE Audit vise à rappeler la méthode acquise lors des formations et garantir une harmonisation des pratiques. Il valorise par ailleurs des conseils issus d'échanges entre auditeurs ().

Aux audités, il permet de détailler les différentes étapes d'un audit et ainsi de mieux appréhender son déroulement.

1.3 – Domaine d'application

Le mode opératoire « Éléments de méthodologie de l'audit interne » s'applique au système d'audit interne de l'organisme DGAL. L'ensemble des auditeurs internes doivent en respecter les dispositions, en complément de la PN Audit et de la Charte d'audit interne de l'organisme DGAL.

2. La préparation de l'audit

2.1 – Le plan d'audit

Le plan d'audit est rédigé par le responsable de l'équipe d'audit, en lien avec l'ensemble des membres de l'équipe d'audit. Il est adressé suffisamment en amont à la structure auditée pour que celle-ci puisse en prendre connaissance et éventuellement demander des modifications.

Ce plan comprend à minima les informations suivantes :

- dates et durée (si 1/2 journée) ;
- structures et sites audités ;
- identification des membres de l'équipe d'audit ;
- champ et objectifs de l'audit ;
- référentiel d'audit qui sera utilisé (n'a pas à être exhaustif) ;
- déroulement de l'audit : organisation des entretiens, fonctions auditées et plages horaires.



Le référentiel est la liste des documents qui peuvent être utilisés comme référence et vis-à-vis desquelles les preuves d'audit seront comparées. Pour l'établir, l'auditeur pourra utiliser le référentiel proposé par le BMQCC sur l'intranet et le compléter par tout document qu'il jugera nécessaire.

Il appartient à l'auditeur de vérifier l'adéquation du référentiel avec le champ de l'audit. Il veillera donc à exclure les documents qui n'entrent pas dans le champ de l'audit.Le déroulement de l'audit doit tenir compte des éventuels aléas qui peuvent survenir au cours de l'audit (retard, déplacement des auditeurs d'un bureau à l'autre, etc.). La plage prévue pour chaque entretien sera donc légèrement supérieure à leur durée réelle.

Si cela n'a pas été fait, l'auditeur peut inviter le point de contact de l'équipe d'audit au sein de la structure à informer l'ensemble de la communauté de travail, via l'équipe de direction, de la réalisation à venir de l'audit, son champ et sa finalité. Pour la structure, une bonne pratique consiste par exemple à diffuser le plan d'audit, en rappelant que l'ensemble des agents sont invités à participer aux réunions d'ouverture et de clôture de l'audit.

2.2 – L'analyse documentaire

Afin de préparer au mieux l'audit, l'auditeur adresse à la structure la liste de documents qui lui sont nécessaires. Cette liste, envoyée suffisamment en amont, est adaptée au champ de l'audit. Le cas échéant, un questionnaire préalable peut être envoyé.

Avant sa réalisation sur site, l'audit débute ainsi par une analyse documentaire réalisée à partir des documents demandés à la structure. Cette phase, qui peut se dérouler dans le mois précédent l'audit, permet de préparer les entretiens à venir, d'identifier les points à vérifier, d'orienter les questions, de déterminer les points à approfondir, etc. L'appropriation du référentiel d'audit au cours de cette étape permet d'être plus efficace et efficient en entraînant un gain de temps substantiel lors de l'audit.

Des documents complémentaires, plus généraux, peuvent être demandés pour permettre de comprendre l'organisation de la structure auditée.

Par ailleurs, l'auditeur réalise ou fait réaliser des extractions du système d'information (DEDAL, GAO, etc.) pour appuyer son analyse.



Les fiches pratiques de méthodologie de l'audit, disponibles sur l'intranet, fournissent une suggestion de documents à demander, adaptée au domaine audité.

Le COSIR peut appuyer l'auditeur pour la réalisation des valorisations issues du systèmes d'information.

3. Le déroulé de l'audit

3.1 – Le recueil d'informations

Les informations sont obtenues et vérifiées au cours de l'audit de différentes façons et auprès de différentes sources. Les entretiens individuels permettront notamment de vérifier les informations obtenues en amont de l'audit.

Les informations qui peuvent être recueillies comprennent, outre ces entretiens individuels :

– l'observation des activités (observation d'inspection sur site par exemple), de l'environnement et des interfaces entre les fonctions ;

– la documentation : objectifs, procédures, instructions, plans d'action ;

– les enregistrements : enregistrement de contrôle, compte-rendu de réunions, rapports, tableaux de suivi, etc. ;

– les synthèses de données : analyses et indicateurs de performance ;

– les rapports provenant d'autres sources : rapports externes, internes ;

– les bases de données informatiques.

Il convient de recueillir un nombre suffisant d'informations. Sauf cas exceptionnel, l'échantillon comporte plusieurs unités (par exemple plusieurs rapports d'inspection, plusieurs dossiers de compétences, etc.).



L'intégration, au cours de l'audit, de temps d'échanges entre membres de l'équipe d'audit est utile pour recouper ou infirmer les observations et constats. Ils permettent ainsi un gain de temps sur la préparation de la réunion de clôture et dans la rédaction des constats.

3.2 – La réunion d'ouverture

Tous les agents de la structure peuvent y participer. Cette réunion, présidée par le responsable de l'équipe d'audit, est formalisée par la signature d'une feuille d'émargement qui sera intégrée au rapport.

D'une durée de 20 à 30 minutes, elle a lieu en présence du directeur et/ou de son représentant désigné et a minima des agents concernés par l'audit. Son contenu sera adapté en fonction de l'importance du champ de l'audit et de l'expérience des participants comme audités.

Les sujets suivants sont systématiquement évoqués :

- Présentation des participants (auditeurs et audités) ;
- Confirmation des objectifs, du champ et des grandes lignes du référentiel de l'audit ;
- Confirmation des modalités pratiques d'organisation (date et l'heure de la réunion de clôture, entretiens, logistique, réunions intermédiaires entre l'équipe d'audit et la direction s'il y a lieu, ainsi que tout changement de dernière minute, etc.) ;
- Rappel de la finalité de l'audit et notamment de l'optique d'amélioration continue dans lequel s'inscrit la démarche de management par la qualité ;
- Rappel de l'évaluation du seul fonctionnement de la structure et non des personnes ;
- Présentation des types de constats (points forts, bonnes pratiques, axes d'amélioration, points sensibles, non-conformités mineures et majeures) ;
- Le cas échéant rappel sur les méthodes utilisées pour réaliser l'audit, en précisant ses limites (notamment en informant l'audité que les constats d'audit ne porteront que sur un échantillon des informations disponibles et comporteront donc un degré d'incertitude) ;
- Information sur les suites de l'audit ;
- Rappel général des règles de déontologie (indépendance, impartialité et confidentialité) auxquels sont soumis les auditeurs.

La réunion d'ouverture est l'occasion de remercier les différents acteurs pour leur participation à venir, de répondre aux différentes interrogations des agents et d'annoncer les horaires et le lieu de la réunion de clôture, à laquelle l'ensemble des agents (audités ou non) sont conviés.

Regarder l'ensemble de ses interlocuteurs

Expliciter les termes spécifiques à l'audit ou à la démarche qualité

Insister sur l'objectif bienveillant de l'audit pour rassurer les agents

Si nécessaire, prévoir un pense-bête sur le déroulé et les mots-clés à transmettre

3.3 – Les entretiens

Les entretiens sont la clé de la réussite de la mission d'audit. En toutes circonstances, l'auditeur veille à respecter l'audité et à dédramatiser l'entretien en créant un climat de confiance.

Au début de chaque entretien, l'auditeur peut rappeler les objectifs de l'audit, surtout si la personne avec qui l'entretien est réalisé n'a pas participé à la réunion d'ouverture.

Afin de ne pas influencer la réponse de l'audité et de s'assurer d'une compréhension mutuelle, l'auditeur veille à ne poser qu'une question à la fois. Le questionnement doit être conduit de manière méthodique, en utilisant différents types de questions (ouvertes ou fermées). Les questions orientées et les questions appelant une réponse de type « oui / non » sont généralement à proscrire, sauf pour éventuellement recouper des informations à un stade plus avancé de l'entretien ou de l'audit. La reformulation des réponses en fin de sujet, de façon synthétique, permet de s'assurer de cette compréhension mutuelle avant de traiter d'un autre sujet ou à la fin de l'entretien.

Au cours de l'entretien, l'auditeur peut demander à consulter des documents pour étayer les échanges. Il prend note des références de ceux-ci pour les recenser, si leur utilité est confirmée, dans son rapport d'audit. Il peut demander une copie par courriel pour les réexaminer plus tard.

Dans la mesure du possible, une non-conformité présentée en réunion de clôture devra avoir été évoquée (sans la qualifier stricto sensu) au cours de l'entretien correspondant.

L'auditeur veille à respecter les horaires du plan d'audit pour ne pas faire attendre les audités suivants et averti en cas de retard, en s'assurant que cela ne pose pas de souci à l'audité. Dans le respect de son plan d'audit, l'auditeur se montrera flexible pour tenir compte des obligations de chacun.

S'adapter à son interlocuteur, sur le fond et sur la forme.

Débuter l'entretien en se présentant et en demandant aux personnes de décrire brièvement leur travail

Position physique : si l'auditeur a besoin de venir aux côtés de l'audité pour regarder par exemple sur son ordinateur, veiller à lui demander si cela ne le gêne pas.

Si les entretiens ont lieu dans des bureaux, s'assurer que cette organisation convient à l'audité et qu'on ne dérange pas les autres personnes éventuellement présentes dans le bureau. A défaut, organiser l'entretien dans une autre salle.

Conclure l'entretien en résumant ce qui a été vu (les + et les -) et remercier l'audité pour le temps consacré à l'entretien.

Être capable de s'interroger sur sa propre pratique d'auditeur en fonction des retours en cours d'audit

3.4 – L'observation d'inspection sur site

A l'occasion d'une observation d'inspection sur site (OISS), l'auditeur observe le déroulé d'un contrôle pour s'assurer d'une mise en œuvre effective des référentiels.

En amont de la réalisation de l'OISS, l'auditeur aura pris connaissance du dossier de l'établissement (derniers rapports d'inspection, dossier d'agrément, etc.). Une phase d'échange avec l'audité doit être effectuée préalablement à l'inspection pour échanger tant sur l'établissement que sur les modalités de mise en œuvre de l'OISS.

L'auditeur ne participe pas à la réalisation du contrôle mais peut éventuellement interroger l'audité afin de s'assurer de bien comprendre. Cependant, s'il observe un risque majeur non repéré par l'audité

relatif à la santé publique, animale ou végétale, ou à la sécurité des personnes, l'auditeur intervient en bonne intelligence en informant l'audité du risque observé.

Les constatations effectuées au cours d'une OISS sont présentées à l'audité lors d'un échange à la suite du contrôle et des explications sont demandées si nécessaire.

L'OISS comprend toutes les étapes de l'inspection. Ainsi, au-delà de la réalisation du contrôle lui-même, l'auditeur examinera les modalités de programmation du contrôle, la saisie dans le système d'information, etc.

L'auditeur invitera l'inspecteur à rédiger dès que possible le rapport d'inspection et à le lui transmettre, ce qui pourra être rappelé en réunion de clôture. Le rapport final d'audit ne pourra être communiqué à la structure qu'une fois que l'auditeur aura pris connaissance du rapport d'inspection.

L'auditeur et l'audité compléteront systématiquement la fiche d'observation d'inspection sur site qui sera incluse au rapport d'audit.



S'assurer au préalable auprès de la structure auditée que les équipements nécessaires à l'inspection sont prévus, tout comme les modalités de déplacement sur site.

Orienter le choix de l'établissement à inspecter : éviter les établissements trop éloignés du site de la structure et ceux identifiés comme « à problème ». L'auditeur peut également signaler un établissement d'intérêt.

3.5 – La réunion de clôture

- Préparation :

Une réunion préparatoire à la réunion de clôture, qui ne concerne que l'équipe d'audit, doit être programmée en phase finale de l'audit, même si l'auditeur est seul. Elle correspond à un temps de synthèse des données recueillies et de préparation de la clôture, indispensable à l'auditeur.

Sa durée est généralement fonction de celle de l'audit et de l'importance de l'équipe d'audit. Il est conseillé de prévoir a minima 2 heures pour une équipe. Cependant, cette durée peut être réduite si des points intermédiaires ont lieu. Dans la mesure du possible, et surtout lorsque la durée de l'audit est importante ou en fonction de la composition de l'équipe d'audit, il peut être nécessaire de prévoir une demi-journée entre la fin des entretiens et la réunion de clôture.

Cette étape doit permettre de :

– réaliser une revue des constats et toutes autres informations recueillies durant l'audit et harmoniser les points de vue des membres de l'équipe d'audit puis préparer une liste complète de ces constats : points forts (et parmi ceux-ci l'identification de bonnes pratiques mutualisables), axes d'amélioration, points sensibles et non-conformités mineures ou majeures ;

– éventuellement prendre conseil auprès d'un bureau de la DGAL, d'un autre auditeur, d'une personne ressource, etc., en cas de difficulté ;

– harmoniser les points de vue des membres de l'équipe d'audit et se coordonner sur l'animation de la réunion de clôture et la prise de note ;

– le cas échéant, renseigner un diaporama de restitution ou un document de synthèse.

- Pré-réunion de clôture :

En fonction du déroulé de l'audit ou de la thématique abordée, un entretien préalable à la réunion de clôture peut être proposé au directeur de la structure ou à son représentant désigné. Cet échange permet une présentation synthétique des non-conformités relevées et la transmission d'éventuels messages utiles qui ne seront pas communiqués tels quels lors de la réunion de clôture. Cet entretien permet en outre une meilleure compréhension et acceptation des conclusions de l'audit.

- Déroulé de la réunion de clôture :

La réunion de clôture est organisée en séance plénière si possible, mais peut être limitée notamment lorsqu'il s'agit d'une antenne. Comme la réunion d'ouverture, elle se déroule en présence des responsables hiérarchiques et des interlocuteurs du secteur audité et de tout agent de la structure souhaitant y participer.

La réunion de clôture est ouverte à la discussion et au débat contradictoire et vise à obtenir un consensus sur les conclusions.

Elle est animée par le responsable de l'équipe d'audit qui s'exprime en référence au plan d'audit et reprend notamment les points suivants :

- Remerciements circonstanciés à la structure et aux audités pour leur disponibilité, leur coopération, la facilité d'accès à la documentation demandée, la transparence des échanges, le climat de confiance, etc. ;
- Bref rappel du contexte général de l'audit ;
- Présentation des constats d'audit et identification des points forts (et parmi eux, ceux qui peuvent être qualifiés de bonnes pratiques mutualisables), des axes d'amélioration, des points sensibles et des non-conformités majeures ou mineures ;
- Validation des non-conformités avec les audités, par des échanges permettant de lever d'éventuelles ambiguïtés ;
- Modalités d'envoi du projet de rapport d'audit et déroulé du contradictoire ;
- Plan d'action et analyse des causes à transmettre par la structure auditée ;
- Modalités de diffusion du rapport final.

Pour les antennes, la restitution en réunion de clôture peut se dérouler en deux temps : restitution rapide avec l'équipe auditée et restitution avec la direction ou son représentant.

La fiche de clôture de l'audit peut être signée à l'occasion de la réunion de clôture ou bien être transmise par la suite par la structure auditée.

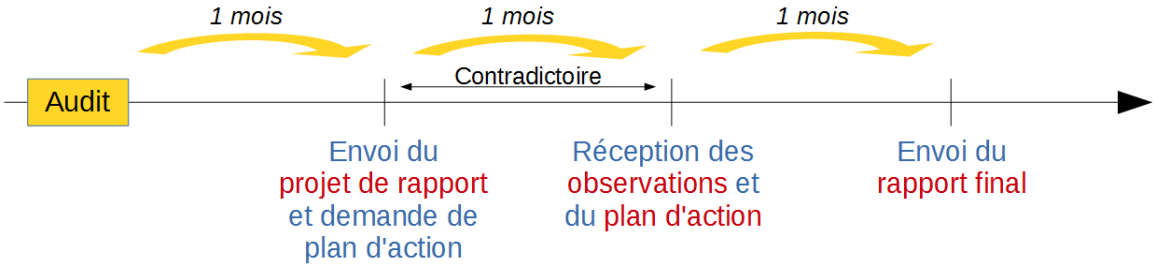
S'assurer de la mise à disposition par la structure d'une salle pour préparer la réunion de clôture.

Lorsque l'audit s'est déroulé au sein de plusieurs structures différentes (siège et abattoir ou plusieurs sites distants par exemple), préciser où se déroulera la réunion de clôture et suggérer une visioconférence. A défaut, si les agents ne peuvent pas se déplacer, l'auditeur peut faire une réunion de clôture par structure.

4. Le rapport d'audit

4.1 – Étapes

Afin d'être efficace, l'audit doit respecter des temps particuliers. Ils peuvent être éventuellement ajustés en fonction du contexte.



- Le projet de rapport :

Envoi du projet : Également appelé « rapport provisoire », le projet de rapport doit être notifié à la structure dans les 30 jours suivant l'audit (direction, RQL, CRAQ et éventuellement au BMQCC). Il doit être établi rapidement car, bien qu'il s'appuie sur une prise de notes, il fait appel à la mémoire. Il est principalement rédigé par le responsable de l'équipe d'audit avec l'appui des autres membres de l'équipe. Il peut déléguer tout ou partie de la rédaction du projet de rapport à l'auditeur junior en fonction de la progression de sa qualification. Il appuiera l'auditeur junior dans cette rédaction et lui fera une analyse critique en retour.

Le projet de rapport peut être transmis au BMQCC avant envoi à la structure pour fournir un appui à l'auditeur. Cet envoi est systématique dans le cadre de la supervision documentaire en vue de la qualification de l'auditeur junior.

Plan d'action : L'auditeur invite la structure à lui transmettre sous un mois un plan d'action à l'occasion de l'envoi du projet de rapport. Le directeur local peut décider d'inclure les points sensibles dans ce plan d'action. L'auditeur émet un avis sur la pertinence du plan d'actions correctives en réponse à l'analyse des causes et peut inviter la structure à le réviser.

Contradictoire : Par la même occasion, la structure peut faire part à l'auditeur de ses éventuelles observations sur le contenu du projet de rapport. Les demandes de modifications qui sont acceptées par l'auditeur sont directement intégrées au rapport final. Des explications complémentaires ou les demandes d'ajustement que l'auditeur n'a pas retenues sont mentionnées dans le rapport comme des « commentaires de la structure ».

- Le rapport final :

Le rapport final doit être envoyé à la structure un mois maximum après avoir reçu les observations et le plan d'action de la structure. Il est notifié à minima à l'équipe de direction de la structure, au(x) CRAQ de la région à laquelle appartient la structure et au BMQCC.

4.2 – Contenu

Un modèle de rapport d'audit est mis à la disposition des auditeurs dans la base documentaire de l'intranet du management par la qualité ainsi qu'une notice explicative. Son utilisation est fortement recommandée.

Quel que soit le format choisi, le rapport reprend systématiquement la page de garde du modèle national qui présente :

- Le nom de la structure auditée, les dates de l'audit, le numéro d'enregistrement Sigal et le cas échéant la mention des sites ;
- La composition de l'équipe d'audit (nom et qualifications des auditeurs) ;
- Le champ de l'audit, conformément à la fiche pratique « Domaines à auditer » disponible sur l'intranet.
- La date d'envoi du projet de rapport et la date de notification du rapport final ;
- Les destinataires du rapport.



Seuls les domaines audités de façon approfondie doivent être mentionnés au champ d'audit.

Lorsque tout ou partie d'une thématique programmée n'a pu être examinée de manière satisfaisante, il en est fait mention dans le rapport à destination des auditeurs suivants qui en prendront connaissance.

Il convient d'être attentif à la lisibilité du rapport qui doit reprendre la logique « observations > preuves > constats » de manière factuelle. Sans être trop descriptif, il doit permettre au lecteur extérieur de comprendre ce que l'auditeur a vu.

Il est demandé de résumer, pour chaque thématique observée, les points forts, les axes d'amélioration, les points sensibles et les non-conformités qui ont été relevés (et non pas à la toute fin du document). Cela facilite à la fois la compréhension du lecteur (en évitant les aller-retour entre constats et synthèse des constats) et l'extraction des constats par le BMQCC pour la rédaction de la synthèse nationale des constats d'audit.

Outre les constats d'audit et les preuves associées, le rapport d'audit doit systématiquement présenter :

- les objectifs de l'audit ;
- le référentiel d'audit utilisé ;
- la liste des participants à l'audit ;
- la liste des documents consultés ;
- la fiche de clôture de l'audit, signée par les deux parties.

Le cas échéant, le rapport comprendra également :

- un résumé du déroulement de l'audit, y compris les éventuelles difficultés rencontrées ;
- la mention des domaines non couverts bien que compris dans le champ ;

- les commentaires divergents de la structure ;
- le plan d'action.

5. Appui aux auditeurs

5.1 – Formations et documents d'appui

Le Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles (SDPRAT/BMQCC), qui assure le pilotage du système d'audit interne de l'organisme DGAL, développe des sessions de **formation initiale à l'audit** à destination des agents souhaitant devenir auditeurs et de **formation continue** pour les auditeurs déjà qualifiés :

- formation initiale à l'audit interne ;
- formations thématiques à un type d'audit particulier (ex : formation à l'audit d'un SVI abattoir de volailles) ;
- harmonisation de pratiques d'audit (généraliste ou d'un domaine particulier) ;
- formations au pilotage de la performance et au management par la qualité.



Les dates des formations à venir et les supports de formation sont disponibles sur l'intranet du management par la qualité.

Outre le présent mode opératoire et la PN Audit dont il découle, des **documents d'appui** sont mis à la disposition des auditeurs sur l'intranet :

- Référentiel d'audit ;
- Fiche pratique « Domaines à auditer » ;
- Fiches pratiques « Méthodologie de l'audit [...] » (processus *Management*, PSPC, SVI abattoirs de boucherie ou de volailles, etc.). Ces fiches mentionnent, sans caractère exhaustif, les documents qu'il est utile de consulter, les personnes à rencontrer et les principaux points à aborder pour atteindre les objectifs de l'audit, selon une approche par les risques.
- Modèles de plan d'audit et de rapport d'audit.

Enfin, afin de faire vivre le réseau d'auditeurs de l'organisme DGAL, la **liste des auditeurs** (qualifiés ou en cours de qualification) ainsi que la **liste des audits programmés** (auxquels les auditeurs peuvent donc participer) est également consultable sur l'intranet.

5.2 – Supervision des rapports d'audit

Conformément à la PN Audit, une supervision des rapports d'audit est mise en œuvre afin d'assurer le maintien des compétences de l'ensemble des auditeurs et de veiller à l'harmonisation des rapports d'audit.

Cette supervision est réalisée à minima une fois tous les trois ans selon les modalités prévues par la PN Audit. Elle peut être documentaire, sur la base du projet de rapport d'audit (avant envoi à la structure) ou du rapport final, ou sur site. Elle fait l'objet d'un compte-rendu transmis à l'auditeur et au BMQCC. La grille de lecture des rapports d'audit est disponible sur l'intranet.

A l'occasion de l'audit qui doit permettre à l'auditeur junior d'obtenir sa qualification d'auditeur, le projet de rapport d'audit est transmis au BMQCC par le tuteur ou le CRAQ de la région pour faire l'objet d'une supervision. Le projet de rapport sera transmis à la structure à la suite de sa validation par la BMQCC.

5.3 – Situations particulières



En cas de difficulté particulière, l'auditeur peut contacter le CRAQ de sa région ainsi que le Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles de la DGAL (SDPRAT/BMQCC, bmqcc.sdprat.dgal@agriculture.gouv.fr).

Quelques situations et propositions sont présentées ci-après.

Que faire en cas de :	Propositions :
Absence de tout ou partie des personnes avec lesquelles un entretien est programmé	La situation sera appréciée en fonction du contexte, de l'importance du nombre d'absents et des possibilités de remplacement : maintien (interlocuteurs remplacés…), report (crise sanitaire…) ou annulation (mouvement social…).
Les dirigeants ne participent pas à la réunion d'ouverture et/ou de clôture	La direction doit obligatoirement désigner un représentant pour la réunion de clôture.
Défaillance informatique ne permettant pas de consulter les documents et informations au cours de l'audit	Étudier la faisabilité de l'audit. S'il peut être maintenu, il sera de toute façon partiel et il conviendra de signaler dans le rapport d'audit ce qui n'a pas pu être observé. Si la défaillance compromet le résultat de l'audit, il convient de le reporter (ou prévoir de le compléter ultérieurement).
Projet de rapport : absence de réponse de la part de la structure auditée malgré relance de l'auditeur	L'auditeur fera la clôture de l'audit en précisant l'absence de réponse et la non validation du plan d'actions.
Désaccord non résolu sur le plan d'actions correctives	L'auditeur conclura l'audit en mentionnant sur le document d'enregistrement des non-conformités (fiche ou tableau) le défaut de pertinence en le justifiant.

6. Éléments associés

Les documents relatifs à l'audit sont présents dans la base documentaire de l'intranet.

6.1 – Documents

- Manuel qualité national
- Procédure nationale « Réalisation des audits et qualification des auditeurs » (PN Audit)
- Fiche pratique PN Audit « Domaines à auditer »
- Fiches pratiques PN Audit « Méthodologie de l'audit » (processus *Management*, PSPC, SVI abattoirs boucherie / volailles, etc.)
- Fiche de fonction « auditeur interne »

6.2 – Enregistrements et modèles

- Modèle de plan d'audit
- Modèle de rapport d'audit (et sa notice explicative)
- Parcours qualifiant d'un auditeur
- Fiche de supervision d'un rapport d'audit