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/2020-272** **05/05/2020**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Cette instruction abroge :
DGAL/SDPRAT/2018-741 du 04/10/2018 : Éléments de méthodologie de l'audit interne de l'organisme DGAL (OPE Audit)
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 1

Objet : Mode opératoire "Méthodologie de l'audit interne de l'organisme DGAL" (OPE Audit)

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

Résumé : La présente instruction rappelle le cadre général de mise en oeuvre de l'activité d'audit interne au sein de l'organisme DGAL. Elle met à jour le mode opératoire "Audit" qui fournit la méthodologie utilisée pour la conduite d'un audit interne au sein de l'organisme DGAL. Cette version 3 de l'OPE Audit précise notamment les conditions de mise en oeuvre de l'observation d'inspection sur site (OISS) et d'autres modifications tracées.

Textes de référence :IT DGAL/SDPRAT/2016-941 du 07/12/2016 - Manuel qualité de l'organisme DGAL
IT DGAL/SDPRAT/2016-939 du 07/12/2016 - Fiche du processus Management
IT DGAL/SDPRAT/2020-271 du 05/05/2020 - Procédure nationale "Réalisation des audits et qualification des auditeurs" (PN Audit)

L'audit interne est un outil d'appui au pilotage de nos structures. Il contribue au bon fonctionnement des services en permettant de s'assurer de l'efficacité des activités menées et de vérifier le niveau de maîtrise des risques qui leur sont associés. Il permet la détection d'anomalies et de risques de dérives et fournit des axes d'amélioration. Au-delà des non-conformités, l'audit interne tel que nous le pratiquons permet également d'identifier et de partager des bonnes pratiques.

La réalisation d'audits internes est une obligation européenne réaffirmée à l'occasion de l'entrée en vigueur, fin 2019, du nouveau règlement (UE) 2017/625 relatif aux contrôles officiels. Elle contribue également au contrôle interne de la DGAL, obligation réglementaire française, en participant à la maîtrise des risques.

Des documents pratiques sont mis à la disposition de tous sur l'intranet du management par la qualité afin d'encadrer la pratique de l'audit :

- La procédure nationale « Réalisation des audits et qualification des auditeurs » (PN Audit) est le document cadre de ce système : elle définit les modalités de programmation et de réalisation des audits internes au sein de l'organisme DGAL. Elle précise également les modalités de qualification et de maintien des compétences des auditeurs.
- Le mode opératoire « Éléments de méthodologie de l'audit interne » (OPE Audit) complète ce document en décrivant les modalités pratiques de la conduite de l'audit. Destiné aux auditeurs et aux structures auditées, il détaille les différentes étapes d'un audit et permet ainsi de mieux appréhender son déroulement. Il valorise par ailleurs des conseils issus d'échanges entre auditeurs.
- Enfin, des fiches pratiques de méthodologie d'audit d'une thématique spécifique fournissent, sans caractère exhaustif, les étapes et points clés à examiner pour ce domaine particulier (ex : processus *Management*, SVI abattoirs de boucherie, protection animale, PSPC, etc.). Ces fiches sont destinées aux auditeurs mais peuvent être utilisées par les structures pour connaître les principaux attendus en termes de maîtrise des risques et faire un auto-diagnotic sans attendre la réalisation d'un audit.

La PN et l'OPE Audit sont aujourd'hui mis à jour, notamment pour préciser les modalités de qualification et de supervision des auditeurs internes dans la procédure nationale et les conditions de mise en œuvre de l'observation d'inspection sur site dans le mode opératoire. D'autres modifications sont grisées dans ces documents pour permettre de les repérer plus facilement.

Cette publication est accompagnée de la mise à disposition sur l'intranet d'une **nouvelle version du modèle de rapport d'audit dont l'utilisation devient obligatoire** pour tous les auditeurs internes.

Le directeur général adjoint
Chief veterinary officer

Loïc EVAIN

Codification :
OPE Audit
Indice : 3
Date : 05/05/2020

MODE OPÉRATOIRE

Eléments de méthodologie de l'audit interne

Table des matières

1. Objet, objectif 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 5
3.5 La réunion de clôture 5
4. Le rapport d'audit 7
4.1 La rédaction du projet de rapport 7
4.2 Contradictoire et plan d'actions 7
5. Situations particulières 8
6. Eléments associés : documents et enregistrements 8

Les modifications substantielles du présent document par rapport à la version précédente sont surlignées en gris dans le texte.

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

1.1 Objet

Le mode opératoire « Éléments de méthodologie de l'audit interne » (OPE Audit) a pour objet de préciser la méthodologie utilisée pour la mise en œuvre de l'audit interne au sein de l'organisme DGAL, tel que prévu par la procédure nationale « Réalisation des audits et qualification des auditeurs » (PN Audit). Il ne traite pas de la programmation des audits qui est abordée dans cette procédure nationale.

L'OPE Audit est complété par des fiches pratiques disponibles dans la base documentaire de l'intranet du management par la qualité qui 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

L'OPE Audit 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.

Un modèle de plan d'audit est disponible sur l'intranet. Il comprend à minima :

- 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 plan d'audit est intégré au rapport d'audit.



Il faut distinguer le "référentiel national d'audit" du référentiel spécifique utilisé pour un audit en particulier. Le référentiel national d'audit est un document mis à la disposition de tous sur l'intranet du management par la qualité : il liste les documents qui peuvent à priori être utilisés comme référence et vis-à-vis desquelles les preuves d'audit seront comparées. Il s'agit d'une aide et non pas d'une source exhaustive.

Pour établir le référentiel de son audit, l'auditeur pourra s'appuyer sur ce référentiel national en l'adaptant au champ de l'audit. Attention, le référentiel national d'audit ne doit pas être utilisé in extenso et peut être complété : en pratique, toutes les références non utilisées doivent être supprimées dans le référentiel inscrit dans le rapport d'audit.

Un auditeur ne peut auditer que les domaines pour lesquels il est qualifié. Pour les autres domaines, il se fait assister d'une personne ayant la compétence adéquate : auditeur (junior ou sénior) ou sachant technique.

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 peuvent participer aux réunions d'ouverture et de clôture de l'audit.

En cas d'observation d'inspection sur site (OISS) ou d'audit en abattoir, s'assurer avec la structure auditée de la mise à disposition des équipements nécessaires (blouses, bottes, casques...).

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 pour obtenir des informations complémentaires.

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. Par exemple, un nombre suffisant de rapports d'inspection sera étudié à l'occasion d'un audit technique ou du processus *Inspection*.

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

Au=delà des échanges préliminaires, les informations nécessaires à l'audit sont obtenues et/ou vérifiées au cours des entretiens individuels mais également à partir des sources suivantes :

- 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. A cette fin, s'assurer de la mise à disposition auprès du RQL d'une salle disponible pour l'équipe d'audit.

3.2 La réunion d'ouverture

La réunion d'ouverture, présidée par le responsable de l'équipe d'audit, est ouverte à l'ensemble des agents de la structure. Elle 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 dans la mesure du possible en présence du directeur et 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 principaux éléments à évoquer sont les suivants :

- 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, notamment de l'optique d'amélioration continue dans lequel s'inscrit la démarche de management par la qualité, et de l'évaluation du seul fonctionnement de la structure et non des personnes rencontrées ;
- Présentation des types de constats (points forts, dont les bonnes pratiques mutualisables, axes d'amélioration, points sensibles, non-conformités mineures et majeures) ;
- Le cas échéant, rappel sur les méthodes à utiliser pour réaliser l'audit, notamment en informant l'audité que les constats d'audit porteront sur un échantillon des informations disponibles qui seront recoupées pour vérification ;
- 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.

Il est utile d'arriver au moins 15 à 20 min avant la réunion d'ouverture pour se présenter à l'équipe de direction en amont.

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 et les règles de déontologie 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, les éléments qui auront conduit à la formulation d'une non-conformité devront avoir été soulignés auprès de l'audité concerné au cours de l'entretien correspondant (sans obligatoirement la qualifier comme telle).

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 montre flexible pour tenir compte des obligations de chacun.



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

Les entretiens individuels seront privilégiés. Ils ont lieu préférentiellement dans des bureaux, tout en s'assurant que cette organisation convient à l'audité et qu'on ne dérange pas les autres personnes éventuellement présentes. A défaut, organiser l'entretien dans une autre salle.

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.
Conclure l'entretien individuel 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

Dans la mesure du possible, un audit technique comporte une observation d'inspection sur site (OISS), qui permet à l'auditeur d'observer le déroulé d'un contrôle pour s'assurer d'une mise en œuvre effective des référentiels.

- Préparation de l'OISS :

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 préparation de l'inspection (ciblage, consultation des rapports précédents, du dossier d'agrément, ...).

Le responsable de l'équipe d'audit s'assure après de la structure auditée de la mise à disposition des équipements nécessaires (blouses, bottes, lunettes de protection...).

- Déroulement de l'OISS :

L'auditeur assiste au contrôle mais n'y participe pas. Il peut éventuellement interroger l'inspecteur 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.

- Conclusion de l'OISS :

L'auditeur invitera l'inspecteur à rédiger dès que possible le rapport d'inspection et à le lui transmettre, ainsi que le cas échéant la suite donnée aux non-conformités constatées, ce qui pourra être rappelé en réunion de clôture.

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 à 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.

- 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'actions 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.



S'assurer dès l'étape de validation du plan d'audit 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.

Terminer les entretiens individuels en mentionnant l'heure et le lieu de cette réunion de clôture en précisant que tout agent, audité ou non, y est bienvenu.

Lors de la préparation de la réunion de clôture par l'équipe d'audit, formuler in extenso les constats d'audit : cela permettra de gagner en clarté lors de la réunion elle-même et contribuera à éviter toute interprétation ultérieure. Si la qualification d'un constat n'est pas encore déterminée (pièce manquante, besoin de recouper des informations, etc.), le mentionner clairement.

4. Le rapport d'audit

Les temps particuliers des suites de l'audit (transmission du projet de rapport, contradictoire, etc.) sont prévus par la PN Audit. La page de garde du rapport d'audit mentionne les dates associées.

4.1 La rédaction du projet de rapport

Le projet de rapport 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.

La rédaction des non-conformités explicitera le référentiel utilisé et les conséquences avérées ou le risque induit.



Le champ de l'audit est décrit conformément aux libellés issus de la fiche pratique « Domaines à auditer » disponible sur l'intranet. 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.

Le rapport d'audit est structuré sur la base des thématiques observées. Les points forts, les axes d'amélioration, les points sensibles et les non-conformités relevés sont décrits pour chacune de ces thématiques (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.

4.2 Contradictoire et plan d'actions

Le contradictoire permet à la structure de fait part à l'auditeur de précisions et d'éventuelles observations sur le contenu du projet. 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 dans sa rédaction sont mentionnées dans le rapport comme des « commentaires de la structure ».

A l'occasion de l'envoi du projet, l'auditeur invite la structure à lui transmettre sous un mois un **plan d'actions**. Après réception, 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.



Afin de gagner en efficacité, l'auditeur pourra recommander à la structure d'inclure les points sensibles au plan d'actions, en plus des non-conformités constatées lors de l'audit.

5. 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 mentionne dans le plan d'actions ou éventuellement dans la conclusion du rapport le défaut de pertinence en le justifiant.

6. Eléments associés

Tous les documents relatifs à l'audit sont présents dans la base documentaire de l'intranet et classés par thématique dans la mallette de l'auditeur.

6.1 Documents

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

6.2 Enregistrements

- Rapport d'audit (et sa notice explicative)
- Modèle de plan d'audit
- Parcours qualifiant d'un auditeur
- Charte de l'auditeur interne