

FICHES PRATIQUES

AERO - 0103/2

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 :2015	ISO 45001 :2018	EN 9101 :2018
§				3.9 – 4.2.2.5

Problème posé

Question : Quel est la méthode à appliquer lors de l'analyse des processus PEAR (rapport d'évaluation de l'efficacité des processus) dans le cadre de l'audit tierce partie EN 9100 : 2018 ?

Réponse

L'EN 9101 : 2018 demande à l'équipe d'audit tierce partie, d'analyser le fonctionnement et la maturité des processus de l'organisme.

Cette analyse, à réaliser au minimum sur les processus de réalisation de l'organisme, doit être formalisée sur le formulaire PEAR créé dans la base OASIS, lors de la préparation du rapport d'audit (9101 Form 3 Process Effectiveness Assessment Report). Au choix de l'équipe d'audit ou de l'organisme, d'intégrer au plan d'audit, d'autre(s) analyse(s) PEAR sur d'autres processus.

Les méthodes CAP-DO® ou PDCA sont de bonnes pratiques d'audits des processus et de rédaction des PEAR. Ces méthodes peuvent être appliquées en fonction du niveau de connaissance de l'entreprise par l'équipe d'audit.

Les cotations PEAR sont sur 5 niveaux. Les niveaux 3 à 5 montrent un état « conforme » du processus.

Réalisation des Activités du Processus (a)	Activités planifiées totalement réalisées	2 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
	Activités planifiées pas totalement réalisées	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

	Activités planifiées non réalisées	a) Le processus n'est pas défini, et les activités planifiées ne sont pas réalisées, et b) Le processus n'obtient pas les résultats escomptés et les mesures appropriées ne sont pas prises.	a) Le processus n'est pas défini, et les activités planifiées ne sont pas réalisées, et b) Le processus n'obtient pas tous les résultats escomptés mais les mesures appropriées sont prises.	a) Le processus n'est pas défini, et les activités planifiées ne sont pas réalisées, cependant, b) Le processus obtient les résultats escomptés.
		1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
		Les résultats escomptés ne sont pas obtenus et les mesures appropriées ne sont pas prises	Les résultats escomptés ne sont pas obtenus mais les mesures appropriées sont prises	Les résultats escomptés sont obtenus
Résultats du Processus (b)				

A prendre en compte lors de la rédaction des PEAR :

1. L'analyse PEAR n'est pas qu'un « recopiage » des éléments de surveillance par l'organisme de ses processus, mais une vue et une appréciation factuelle, significative et formelle de l'équipe d'audit sur le fonctionnement et l'efficacité des processus objets de l'analyse PEAR
2. Les analyses PEAR doivent être mentionnées dans le plan d'audit
3. 60% du temps doit être consacré à l'audit opérationnel du processus et 40% sur le PEAR (éléments de contexte et appréciation de la performance)
4. Pour une meilleure homogénéité, l'équipe d'audit doit définir avant l'audit, la méthode qui sera utilisée. Elle pourra éventuellement être inscrite dans le plan d'audit.
5. Pour des raisons de confidentialité, les valeurs des résultats peuvent ne pas être inscrites dans les fiches PEAR. A définir avec l'organisme audité. Dans ce cas, il sera noté par l'AEA « objectif atteint / non atteint », et les tendances.
6. Lorsque les objectifs ne sont pas atteints, l'AEA doit mentionner les causes identifiées par l'organisme, et les plans d'actions associés dans la case 19 « commentaires ». L'AEA peut émettre un avis négatif sur la pertinence des plans d'actions proposés par l'organisme.
7. Il doit être rédigé autant de fiche de non-conformité qu'il existe de PEAR classé en niveau 1
8. Il est autorisé, dans certains cas, de grouper plusieurs processus sur une même fiche PEAR (cas de multi sites, plusieurs sites, campus), pour peu que le processus soit commun aux sites concernés. L'information enregistrée doit refléter la situation de chaque site mentionné. Le niveau d'efficacité retenu doit correspondre à la valeur la plus faible constatée des sites évalués.
9. Les fiches de non-conformité en relation avec les PEAR cotés 1 doivent être rédigées sur le § 4.4.1 ». Le classement « 1 » entraînant une fiche de non-conformité Majeure
10. En complément des preuves objectives analysées lors de l'audit du processus, la fiche PEAR doit mentionner dans la case 20 « Summary of Audit Trails and Sources of Evidence » :
 - Aptitude du processus à atteindre les objectifs fixés (dynamique d'amélioration continue, adéquation des ressources, risques identifiés et plan de réduction, éléments de satisfaction client, résultats des audits internes)
 - Conformité des pratiques opérationnelles (conformité aux exigences pour la réalisation du produit, aptitude à maîtriser les risques)

Mot(s) clé(s) : Processus, efficacité

Date de création : 17/11/2011

Date de modification : 04/06/2019

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.