



Rapport d'audit de certification

CE2A

6239136

Bureau Veritas Certification France

Audit de suivi 1 / ISO 9001 : 2008

Index

1 Informations générales

- 1.1 Informations concernant l'organisme
- 1.2 Informations concernant le contact

2 Informations concernant l'audit

- 2.1 Critère(s) de l'audit
- 2.2 Détails de la mission d'audit
- 2.3 Informations sur l'équipe d'audit

3 Processus audité

- 3.1 Synthèse de l'audit par référentiel
- 3.2 Rapport de non-conformité

4 Synthèse de l'audit réalisé

- 4.1 Conclusions de l'audit
- 4.2 Résumé des constats d'audit
- 4.3 Contexte de l'audit
- 4.4 Points forts
- 4.5 Opportunité(s) d'amélioration
- 4.6 Points faibles

5 Recommandations du responsable d'audit

6 Informations sur le certificat

1 Informations générales

1.1 Informations concernant l'organisme

Nom du client	CE2A		
Adresse	994 ROUTE DE LA GARE		
Ville	VENELLES CEDEX		
Code postal	13615		
Région	-		
Pays	France		
N° de téléphone	0442540876	N° de fax	
Contrat n°	6239136		

1.2 Informations concernant le contact

Nom du contact	Vincent MEAUME		
Email	v.meume@ce2a.com	N° de téléphone	0442540876

2 Informations concernant l'audit

2.1 Critère(s) de l'audit

Critère(s) de l'audit ISO 9001 : 2008

2.2 Détails de la mission d'audit

Langue	Standard	Nom du site	Siège	Périmètre de certification
Français	ISO 9001 : 2008	CE2A	✓	VENTES, LOCATION, PRET, DEPOT CONSIGNATION, SERVICE APRES VENTE DE SOLUTIONS DE POMPAGE ET FORMATION DES DISTRIBUTEURS.
Anglais	ISO 9001 : 2008	CE2A	✓	SALES, RENTING, DEPOSIT, CONSIGNMENT, AFTER SALES OF PUMPING SOLUTIONS AND DEALERS'TRAINING.

Nombre de sites	1
Nombre d'employés	19
Siège	CE2A

S'il s'agit d'un audit multi-site, une annexe listant les sites concernés et des sites distants doit être établie et jointe au rapport d'audit

Type d'audit	Audit de suivi 1				
Date de début de l'audit	03/05/2016	Date de fin d'audit	03/05/2016	Durée	1

2.3 Informations sur l'équipe d'audit

Responsable d'audit	Initiales	Membre de l'équipe	Initiales
PHILIPPE CASSAREUIL	PH.CAS3		

3 Processus audité

3.1 Synthèse de l'audit par référentiel ISO 9001 : 2008

Clauses	Département / activité / processus										Total	
	Management	Amélioration Continue	Ventes / Support Technique	Dépôt Consignation / Prêt / Location	Achats / Gestion stocks	Maitrise des transports						
4.1 Exigences générales	✓											
4.2 Exigences relatives à la documentation	1											1
GP01 Normes et exigences réglementaires	✓											
5.1 Engagement de la direction	✓											
5.2 Ecoute client	✓											
5.3 Politique qualité	✓											
5.4 Planification	1											1
5.5.1 Responsabilité, autorité	✓											
5.5.2 Représentant de la direction	✓											
5.5.3 Communication interne	✓											
* 5.6 Revue de direction	✓											
6.1 Mise à disposition des ressources	✓											
6.2 Ressources humaines / Compétence, formation et sensibili.												
6.3 Infrastructures												
6.4 Environnement de travail												
7.1 Planification de la réalisation du produit			✓	✓	✓	✓						
7.2 Processus relatifs aux clients			✓	✓								
7.3 Conception et développement												
7.4 Achats					✓							
7.5 Production et préparation du service			✓	✓		✓						
7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure												
8.1 Généralités	✓											
* 8.2 Surveillance et mesures	1	✓	✓	✓	✓							1
* 8.3 Maîtrise du produit non conforme	✓											
8.4 Analyse des données	✓											
* 8.5 Amélioration	✓											
* Utilisation des marques et/ou toute autre référence à la c...												
Total	3											3
Exclusions	Exclusions justifiées											
- 7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	Voir NC2.											

3.2 Rapport de non-conformité

Les non-conformités reprises dans ce rapport doivent être traitées au travers du processus d'actions correctives de l'organisation conformément aux exigences concernant les actions correctives de la norme auditée.

Ci-dessous vous trouverez les exigences de Bureau Veritas Certification pour :

- . Les délais prévus pour clôturer la non-conformité (a)
- . Le contenu de la réponse (b).

DELAIS PREVUS POUR CLOTURER LA NON-CONFORMITE (a)

Les actions correctives pour répondre à une non-conformité identifiée comme majeure doivent être prises immédiatement. La correction, l'analyse des causes racine, le plan d'actions correctives et les preuves satisfaisantes de la mise en œuvre doivent être soumis dans les 90 jours après le dernier jour d'audit, ou avant expiration du certificat existant.

La revue des non-conformités est une revue documentaire. Cependant, compte-tenu de la gravité des constatations, notre auditeur peut effectuer un audit complémentaire sur site pour vérifier que les actions ont été prises, évaluer leur efficacité et déterminer si la certification peut être recommandée ou poursuivie.

Pour une non-conformité mineure, la correction, l'analyse des causes racine et le plan d'actions correctives doivent être approuvés par le responsable d'audit et la vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité de l'action corrective prise sera effectuée lors de la visite suivante.

Il est recommandé que le client fournisse rapidement sa réponse afin de laisser du temps pour une évaluation supplémentaire, si nécessaire.

Toutes les réponses aux non-conformités qui ont été relevées peuvent être envoyées à Bureau Veritas Certification préférentiellement électroniquement en utilisant le document joint avec ce rapport, ou sur support papier.

CONTENU DE LA REPONSE (b)

La réponse du client à une non-conformité doit être revue par le responsable d'audit en tenant compte des trois parties suivantes : correction, analyse des causes racine et actions correctives.

En examinant ces 3 parties, l'auditeur vérifie la planification, ainsi que la preuve de mise en œuvre des actions planifiées.

Correction

1. L'étendue de la non-conformité a été déterminée (la non-conformité a été corrigée et le client a examiné le système afin de déterminer si d'autres exemples doivent être corrigés). Il faut s'assurer que la correction répond à la question « est-ce un cas isolé ou non ? » en d'autres mots « y-a-t-il un risque que ceci se reproduise dans un autre site/département ? »
2. Si la correction ne peut être immédiate, un plan d'action pour corriger la RNC peut être approprié (responsable & date)
3. La preuve que la correction a été mise en œuvre, ou la preuve que les actions planifiées ont été mis en œuvre doit être indiqué.

Analyse des causes racine

1. L'analyse des causes racine n'est pas de répéter simplement le constat ni la cause directe du problème.
2. Il faut penser « analyse » pour déterminer la cause racine : par ex. si quelqu'un n'a pas suivi un processus, il s'agit d'une cause directe ; déterminer pourquoi quelqu'un n'a pas suivi un processus conduira à la cause racine.
3. La déclaration d'une cause racine doit se concentrer sur une seule question sans qu'il ne reste aucun « pourquoi » en suspens. Si une question « pourquoi » peut être posée raisonnablement sur l'analyse de la cause racine, cela indique que l'analyse ne va pas assez loin.
4. S'assurer que la cause racine répond à la question : « Qu'est-ce qui a failli dans le système entraînant ce problème ? »

»

5. Blâmer un employé ne sera pas accepté comme une cause racine
6. Le client peut résoudre les problèmes aussi bien via le processus que via ce qui a été détecté comme ayant failli

Actions correctives

1. L'action corrective ou le plan d'actions correctives s'attaque à la cause racine/aux causes racine déterminée(s) lors de l'analyse de la cause racine. Si vous n'avez pas défini la vraie cause racine, vous ne pourrez pas éviter la réapparition du problème.
2. Pour être accepté, le plan doit comprendre :
 - Des actions qui s'attaquent à la cause racine/aux causes racine
 - L'identification des responsables des actions à prendre et
 - Un calendrier (dates) pour la mise en œuvre
 - Inclure toujours une mise à jour de votre système de management. La formation et/ou la publication d'une « Newsletter » ne sont généralement pas des modifications apportées à votre système.
3. Pour accepter les preuves de la mise en œuvre :
 - a) Un nombre suffisant de preuves doivent être fournies pour démontrer que le plan est bien mis en œuvre comme indiqué dans la réponse (et dans le calendrier)
 - b) Note : La preuve dans son intégralité n'est pas nécessaire pour clôturer une RNC ; certains éléments de preuve peuvent être revus à l'occasion de la vérification des actions correctives lors de l'audit suivant.

A compléter par BV Certification

Date	Client	Contrat n°	Rapport n°	
03/05/2016	CE2A	6239136	9KS1PH.CAS301	
Non-conformité(s) relevée(s) durant		Audit de suivi n°1		
Processus		Management Amélioration Continue		
Standard		ISO 9001 : 2008		
Clause		5.4 Planification		
Nom du site		CE2A		
Description de la non-conformité				
<p>Constat et exigence interne le cas échéant :</p> <p>Tous les thèmes de la politique qualité documentée dans le support " nos valeurs " en vigueur ne font pas l'objet d'objectifs qualité mesurés.</p> <p>Extrait de l'exigence du référentiel et le cas échéant de l'exigence réglementaire :</p> <p>"... les objectifs qualité doivent être mesurables et cohérents avec la politique qualité...".</p> <p>Risque associé :</p> <p>Evaluation de la performance du SMQ partielle.</p>				
Type	Responsable d'audit		Auditeur	Représentant du client
Mineur	PHILIPPE CASSAREUIL		PHILIPPE CASSAREUIL	V. MEAUME
A compléter avant				
03/08/2016	PH.CAS3	199124	PH.CAS3	199124

A compléter par le client

Analyse de la cause racine (qu'est-ce qui a failli dans le système pour arriver à ce que cette NC apparaisse ?)		
-		
Correction (Qu'est il fait pour résoudre le problème ?)		
-		
Action corrective (Quel est le plan d'actions pour prévenir ce problème ?)		
-		
Mise en œuvre des actions correctives	Date de fin	-
	Représentant du client	-

A compléter par BV Certification

Vérification des actions correctives	Date	Statut	Auditeur
		AC - Attente proposition	PHILIPPE CASSAREUIL

Commentaires

A compléter par BV Certification

Date	Client	Contrat n°		Rapport n°	
03/05/2016	CE2A	6239136		9KS1PH.CAS302	
Non-conformité(s) relevée(s) durant		Audit de suivi n°1			
Processus		Management Amélioration Continue			
Standard		ISO 9001 : 2008			
Clause		4.2 Exigences relatives à la documentation			
Nom du site		CE2A			
Description de la non-conformité					
<p>Constat et exigence interne le cas échéant :</p> <p>1) Le document " descriptif général " en vigueur (à valeur de page de manuel qualité) expose l'exclusion du chapitre 7.3 de l'ISO 9001 alors que le processus de formation aux distributeurs comprend de la conception , et n'expose pas l'exclusion du chapitre 7.6.</p> <p>2) La procédure de maîtrise des documents ne comprend pas la description de la maîtrise des documents d'origine externe et de la documentation technico-commerciale (au delà de la liste des documents d'origine externe existante).</p> <p>Extrait de l'exigence du référentiel et le cas échéant de l'exigence réglementaire :</p> <p>"...une procédure documentée ...assurer que les documents d'origines extérieures ... ; les documents requis pour le SMQ doivent être maîtrisés... ; l'organisme doit établir un manuel qualité qui comprend...le détail et la justification des exclusions...".</p> <p>Risque associé :</p> <p>Perte de maîtrise de l'information fournie ; perte de maîtrise de la conception des formations fournies..</p>					
Type	Responsable d'audit		Auditeur		Représentant du client
Mineur	PHILIPPE CASSAREUIL		PHILIPPE CASSAREUIL		V. MEAUME
A compléter avant					
03/08/2016	PH.CAS3	199124	PH.CAS3	199124	

A compléter par le client

Analyse de la cause racine (qu'est-ce qui a failli dans le système pour arriver à ce que cette NC apparaisse ?)
Correction (Qu'est il fait pour résoudre le problème ?)
Action corrective (Quel est le plan d'actions pour prévenir ce problème ?)

Mise en œuvre des actions correctives	Date de fin	-
	Représentant du client	-

A compléter par BV Certification

Vérification des actions correctives	Date	Statut	Auditeur
		AC - Attente proposition	
Commentaires			

A compléter par BV Certification

Date	Client	Contrat n°	Rapport n°	
03/05/2016	CE2A	6239136	9KS1PH.CAS303	
Non-conformité(s) relevée(s) durant	Audit de suivi n°1			
Processus	Management Amélioration Continue			
Standard	ISO 9001 : 2008			
Clause	* 8.2 Surveillance et mesures			
Nom du site	CE2A			
Description de la non-conformité				
<p>Constat et exigence interne le cas échéant :</p> <p>De manière générale pour l'ensemble des processus métier concernés (ventes / maîtrise transport / dépôt consignation , pret , location , achats) , la trace de la réalisation du contrôle avec identification du contrôleur n'apparaît pas toujours sur les documents concernés (BL fournisseurs / BP-BL CE2A).</p> <p>Extrait de l'exigence du référentiel et le cas échéant de l'exigence réglementaire :</p> <p>"...les enregistrements doivent indiquer la personne ayant autorisé la libération du produit...; la preuve de la conformité aux critères doit être conservée ...".</p> <p>Risque associé :</p> <p>Réclamation client.</p>				
Type	Responsable d'audit		Auditeur	Représentant du client
Mineur	PHILIPPE CASSAREUIL		PHILIPPE CASSAREUIL	V. MEAUME
A compléter avant				
03/08/2016	PH.CAS3	199124	PH.CAS3	199124

A compléter par le client

Analyse de la cause racine (qu'est-ce qui a failli dans le système pour arriver à ce que cette NC apparaisse ?)		
-		
Correction (Qu'est il fait pour résoudre le problème ?)		
-		
Action corrective (Quel est le plan d'actions pour prévenir ce problème ?)		
-		
Mise en œuvre des actions correctives	Date de fin	-
	Représentant du client	-

A compléter par BV Certification

Vérification des actions correctives	Date	Statut	Auditeur
		AC - Attente proposition	
Commentaires			

4 Synthèse de l'audit réalisé

4.1 Conclusions de l'audit

Objectifs de l'audit atteints : plan d'audit respecté , en dehors du processus location et du sce Sales France non vus faute de temps (à voir en SV2).

Avis sur le système de management :

- Efficacité : le SMQ est analysé actuellement de manière annuelle en revue de direction au travers du tableau de bord et du rapport d'audit interne annuel ; cette évaluation montre qu'une partie des objectifs sont atteints avec une identification des pistes de progrès nécessaires.
- Maturité : le SMQ mérite de gagner encore en maturité pour être un véritable outil de management profitable pour l'entreprise (voir NC1 notamment) .
- Adaptation : l'identification des processus et le niveau documentaire restent adaptés dans l'ensemble.

Cohérence entre politique, objectifs et cibles : voir NC1.

Points à aborder lors du prochain audit : l'ensemble des NC , PF et OA sera revu au prochain audit , ainsi que les actions suivantes décidées en revue de direction 2016 : évolution de la méthodologie de mesure de la satisfaction client , renforcement de la prise en compte des réclamations et suivi activité D/C.

4.2 Résumé des constats d'audit

	Majeur	Mineur
Nombre de non-conformités relevées	0	3

4.3 Contexte de l'audit

Organisation : l'organisation repose sur des services opérationnels de ventes France (itinérants et sédentaires), ventes export , adv/logistique et marketing , d'une direction générale et d'une direction administrative ; l'effectif est de 19 personnes dont 6 en extérieur (home office) ; les clients restent pour l'essentiel des distributeurs , le principal fournisseur étant le groupe ; l'activité se déroule pour 2/3 en France et 1/3 en export environ.

Limites de responsabilités en regard du périmètre : les activités restent cohérentes avec le périmètre de certification.

Points critiques : aucun à souligner.

Confirmation des informations recueillies lors du processus commercial : les informations sont confirmées.

Ecart par rapport au temps d'audit prévu : plan d'audit respecté , en dehors du processus location et du sce Sales France non vus faute de temps.

Eventuelles conditions défavorables : aucune à souligner.

Changements significatifs ayant eu un effet sur le système de management depuis le dernier audit : aucun à souligner.

4.4 Points forts

Engagement de la direction et du personnel à développer un SMQ utile au fonctionnement et à la performance de l'entreprise.

Principe du tableau de bord des objectifs couvrant les processus .

Richesse de la revue de direction avec le tableau d'état d'avancement des actions en relais.

Tableau de suivi des NC/RC amélioré depuis le dernier audit.

Utilisation d'un CRM pour maîtriser l'action commerciale.

4.5 Opportunité(s) d'amélioration

Numéro	Processus	Opportunité(s) d'amélioration
1	Management Amélioration Continue	Prévoir de créer un processus management global regroupant tous les objets de procédures système.
2	Management Amélioration Continue	Prévoir de rendre plus lisible l'indicateur relatif aux NC quant à la portée de la mesure.
3	Management Amélioration Continue	Prévoir d'ajouter à l'ordre du jour de la réunion qualité le suivi de " l'état d'avancement des actions à entreprendre ".
4	Management Amélioration Continue	Prévoir de structurer un CR de revue de processus où l'analyse du tableau de bord sera faite avec renvoi à l'état d'avancement des actions si besoin.
5	Management Amélioration Continue	Envisager de prendre en compte la revue de la fiche de poste lors des entretiens individuels.
6	Ventes / Support Technique	Prévoir d'ajouter un indicateur spécifique à l'activité export.
7	Ventes / Support Technique	Prévoir de systématiser la conservation de la trace de l'information du client sur des reports de livraison .
8	Achats / Gestion stocks	Prévoir un principe d'information automatique du commercial / adv sur les fournisseurs non habilités ou à commentaires lors de l'évaluation.

4.6 Points faibles

Numéro	Processus	Clause
Points faibles		
1	Management Amélioration Continue	* 8.5 Amélioration
Manque de renseignement de la colonne " actions correctives " en SO (avec justification en commentaires) si décision de ne pas déclencher d'action présentant le risque de dérive en la matière.		

5 Recommandations du responsable d'audit

Standard	Accréditation	Copies de certificat	Langue
ISO 9001 : 2008	COFRAC	1	Français

Standard	ISO 9001 : 2008		
Recommandation	Certification maintenue après établissement d'un plan d'actions correctives efficaces		
Motif pour émettre ou changer le certificat			
	Un audit complémentaire est-il requis	Non	
	Date de début de l'audit complémentaire		
	Durée (en jours)		

6 Informations sur le certificat

6.1 ISO 9001 : 2008 - COFRAC - Français

Informations sur le certificat

Nom du site	CE2A
Adresse	994 ROUTE DE LA GARE
Ville	VENELLES CEDEX
Code postal	13615
Région	-
Pays	France
Périmètre	VENTES, LOCATION, PRET, DEPOT CONSIGNATION, SERVICE APRES VENTE DE SOLUTIONS DE POMPAGE ET FORMATION DES DISTRIBUTEURS.
Nombre de certificat	1