

Rapport d'audit

Organisme : CE2A – Groupe TSURUMI PUMP
Venel'tech – 994, Route de la Gare – Bâtiment B1
13770 VENELLES
FRANCE

Conseil, formation des distributeurs, vente, location, prêt et réparation de pompes et de solutions de pompage, en France et à l'Export, destinées principalement aux eaux claires, chargées et usées, industrielles et domestiques.

Audit : ISO 9001 : 2008
Date de l'audit : 10/04/2015

Responsable d'Audit : Pascal SILVESTRE
Téléphone : 06 82 59 71 37
adresse e-mail : pascal.silvestre4@orange.fr

Sommaire du rapport d'audit

Conclusions générales de l'audit

Management - Synthèse - Forces

Management - Synthèse - Faiblesses

Éléments techniques de l'audit

Annexes du rapport d'audit

Organisme

Nom	CE2A – TSURUMI France
Adresse	Venel'tech – 994, Route de la Gare – Bâtiment B1 13770 VENELLES FRANCE
Effectif	17 personnes
Représentant	Monsieur Vincent MEAUME
Fonction	Responsable Qualité
Contact téléphonique	+33 (0)4 42 54 99 22
Contact mail	v.meuame@ce2a.com

Conclusions générales de l'audit

Nombre de constats

Points Forts : **12**

Pistes de Progrès : **13**

Points Sensibles : **8**

Non-Conformités : **2**

Précisions sur le référentiel concerné

Les exigences de conception et de développement du § 7-3 de l'ISO 9001 – 2008 sont exclues du champ de certification de CE2A.

Conclusions

Cet audit à blanc a relevé deux situations de nature à constituer une non-conformité, les écarts correspondants devront absolument être traités avant l'audit de certification initiale.

Le Système de Management Qualité de CE2A est majoritairement constitué de points forts, il est réellement axé sur une démarche d'amélioration continue. Ce système est globalement bien structuré et convenablement appliqué, il illustre bien les valeurs portées par le Directeur Général de CE2A.

Les points sensibles et pistes de progrès mis en évidence lors de cet audit de contribueront à la finalisation et à la consolidation du Système de Management Qualité de CE2A.

Sous réserve de la mise en œuvre des actions prévues, avant la date programmée avec l'Organisme de Certification VERITAS, le Responsable d'Audit confirme l'adéquation du Système de Management Qualité de CE2A pour une présentation en audit de certification initiale suivant le référentiel ISO 9001- 2008, pour le champ et le périmètre mentionné dans le présent rapport d'audit.

Date de rédaction du rapport

11/04/2015

Management - Synthèse - Forces

Clients / Parties Intéressées / Personnel

Bonne notoriété des produits et services de CE2A auprès des Clients et Utilisateurs.

Implication et motivation des personnels concernant le Système de Management Qualité de CE2A.

Compétence, professionnalisme et expertise technique des personnels de CE2A.

Production / Réalisation

Maîtrise avérée des activités de négoce et des services connexes, conformément au libellé du champ d'application du Système de Management Qualité de CE2A (conseil, formation des distributeurs, vente, location, prêt et réparation de pompes et de solutions de pompage, en France et à l'Export, destinées principalement aux eaux claires, chargées et usées, industrielles et domestiques).

Fournisseurs / Partenaires / Sous-traitance

Pertinence des actions de maîtrise des principaux partenaires de CE2A.

Dynamisme de l'animation du réseau des Distributeurs de CE2A.

Pilotage / Management / Système / Gestion des Ressources

Engagement du Directeur Général concernant le Système de Management Qualité de CE2A.

Démarche volontariste de certification ISO 9001 du Système de Management Qualité de CE2A.

Adéquation des moyens et ressources mis en œuvre pour l'atteinte des objectifs qualité de CE2A.

Pertinence de la structuration du Système de Management Qualité de CE2A.

Management - Synthèse - Faiblesses

Clients / Parties Intéressées / Personnel

Pas de visibilité sur l'adéquation des méthodes applicables à la mesure de satisfaction des clients.

Production / Réalisation

Pas de commentaire particulier.

Fournisseurs / Partenaires / Sous-traitance

Pas de commentaire particulier.

Pilotage / Management / Système / Gestion des Ressources

Complétudes de la description des interactions entre les processus du Système de Management de la Qualité.

Pas de visibilité sur l'adéquation de la revue du Système de Management de la Qualité par la Direction.

Éléments techniques de l'audit

Présentation de l'organisme audité (activités, produits) – Contexte – Champ – Périmètre

CE2A est, depuis 2009, la filiale France à 100% du Groupe TSURUMI PUMP, leader mondial des pompes de chantier. Créée il y a plus de 20 ans et s'appuyant sur des marques de renommée internationale, CE2A propose des solutions de pompage sur mesure adaptées aux applications les plus exigeantes : chantiers, carrières, béton prêt à l'emploi, etc.

Créée en 1991, CE2A – Compagnie Européenne Afrique Asie, avait comme principale activité d'origine la fourniture des motopompes sur le continent africain. La société est devenue progressivement une centrale d'achat indépendante regroupant les fournitures des différents commettants, ceci limitant l'ouverture de dossiers d'importation et diminuant ainsi les frais fixes de ses clients.

Cette montée en puissance lui a permis de centraliser les achats de matériels provenant de plus de 200 fournisseurs internationaux et lui a conféré indépendance et réactivité dans ses choix techniques.

En 1996, avec l'objectif de répondre à l'ensemble des demandes du marché, principalement celle émanant des loueurs de matériel de chantier, l'entreprise diversifie ses activités dans la distribution d'électro-pompes submersibles (E.P.S.). CE2A obtient dès lors la carte de représentation des E.P.S. TSURUMI pour la France. Le matériel TSURUMI rencontre rapidement un vif succès et dès l'année 2000, CE2A distribue la gamme d'aérateurs TSURUMI.

Des projets dans le monde entier : aujourd'hui, CE2A – TSURUMI France, forte de plus de 20 années de savoir-faire et d'expertise technique dans les solutions de pompage sur-mesure, poursuit sa politique de développement par un élargissement de ses positions à l'Export et en France.

CE2A fournit principalement 4 gammes de produits :

- Les Pompes Chantiers
Applications : chantiers, BPE, carrières, lixiviats.
- Les Motopompes
Applications : irrigation, inondations, protection incendie, chantiers, vidanges de fosses, etc.
- Les Pompes d'Assainissement
Applications : traitement des eaux usées
- Les Aérateurs et Agitateurs
Applications : traitement des eaux usées, agitation des bassins tampons, aération, désodorisation, etc.

Les valeurs essentielles de CE2A sont :

- Le Conseil : Notre expertise consiste à offrir des solutions sur mesure de pompage. Nous nous engageons à chaque instant en développant des partenariats de long terme avec nos clients. Notre seul objectif est de satisfaire nos interlocuteurs au quotidien, avec professionnalisme, écoute et réactivité.
- La Fiabilité : Nos actions quotidiennes sont guidées par la performance et la qualité de nos produits. Nos équipes travaillent en pleine collaboration avec nos clients, quels que soient leur métier, leur secteur d'activité ou même leur pays : c'est ce qui fonde l'esprit de CE2A.
- La Responsabilité : CE2A a fondé son développement sur la responsabilité vis-à-vis du client et en interne. Cette valeur s'est construite autour des principes essentiels comme l'esprit d'équipe, le respect et le professionnalisme.
- L'Ambition : Notre position de leader au sein du Groupe TSURUMI PUMP résulte de notre passion, de notre esprit de conquête et de notre capacité d'innovation. Nous encourageons les initiatives, de la prise de décision à la mise en œuvre de solutions. Nous poursuivons l'ambition d'aller toujours plus loin.
- L'Esprit d'équipe : CE2A est une entreprise de projets qui exigent une discipline et des efforts collectifs consacrés à leur réussite, ainsi qu'un travail en réseau permettant de tirer le meilleur parti de toutes les compétences disponibles. Cet esprit d'équipe, soutenu par la volonté de développer chaque collaborateur, s'étend à la coopération avec nos partenaires et nos clients.

En 2014 ; CE2A a réalisé un Chiffre d'Affaires de 6,5 M€.

Le champ et le périmètre d'application du Système de Management Qualité de CE2A sont reportés en page de garde du rapport d'audit.

Exclusions - Justifications - Externalisations

Le Système de Management Qualité de CE2A exclut les exigences de maîtrise de la conception et du développement du § 7-3 de l'ISO 9001 – 2008, l'audit a permis de confirmer la validité de ce choix d'exclusion, les activités de CE2A étant essentiellement constituées d'activités de négoce.

Exigences légales et réglementaires : appréhension de la législation afférente aux activités de l'organisme audité

Les exigences légales et réglementaires sont prises en compte au niveau du Système de Management Qualité de CE2A, notamment par l'intermédiaire du Processus de Gestion Documentaire, leur veille est assurés en interne par la Directrice Administrative et Financière.

Annexes du rapport d'audit

Revue Préparatoire et Plan d'audit réalisé

Fiche de présence d'ouverture et de clôture d'audit

Constats de l'audit

Revue préparatoire

Organisme : CE2A – Groupe TSURUMI PUMP

Audit : audit à blanc préalable à l'audit de certification initiale

Référentiels – Edition – Type d'audit

ISO 9001 – 2008 – Systèmes de Management de la Qualité - Exigences

Libellé :

Conseil, formation des distributeurs, vente, location, prêt et réparation de pompes et de solutions de pompage, en France et à l'Export, destinées principalement aux eaux chargées et usées, industrielles et domestiques.

Sites concernés par le périmètre de la certification :

CE2A – TSURUMI France
Venel'tech – 994, Route de la Gare – Bâtiment B1
13770 VENELLES
FRANCE

Exclusions :

Les exigences de conception et de développement sont a priori exclues du champ de la certification du Système de Management de la Qualité de CE2A.

Documents mis à disposition et analysés

Politique Qualité / Valeurs de l'Entreprise
Processus du Système de Management Qualité
Structure organisationnelle et organigramme
Instructions et mode opératoires
Registres et documents de travail
Formulaires
Tableau de bord des indicateurs des processus du Système de Management Qualité

Commentaires ou problèmes constatés lors de cette préparation

Pas de Manuel Qualité tel qu'exigé par le § 4-2-2 de la norme ISO 9001 – 2008 (domaine d'application du système, détail et justification des exclusions, procédures documentées ou référence à celles-ci, description des interactions entre les processus), la structuration du Système de Management Qualité étant dématérialisée sur le site intranet de l'entreprise.

Pas de Procédures telles qu'exigées par les § 4-2-3 (documentation), 4-2-4 (enregistrements), 8-2-2 (audit interne), 8-3 (maîtrise du produit non-conforme), 8-5-2 (actions correctives) et 8-5-3 (actions préventives), chacune de ces exigences faisant l'objet d'un processus rattaché au processus managériaux de gestion documentaire et d'amélioration continue, également accessibles sur le site intranet de l'entreprise.

La revue du Système de Management de la Qualité par la Direction n'a pour l'instant pas encore été effectuée, elle est programmée pour le 30/04/2015, afin notamment de prendre en compte les données d'entrée issues de cet audit à blanc.

Plan d'audit

Date de l'audit :	Vendredi 10/04/2015	RA :	Pascal SILVESTRE
Organisme :	CE2A	Auditeur 1 / Ref. :	
Site(s) audité(s) :	VENELLES	Auditeur 2 / Ref. :	
Nb de jours/site :	1 jour	Observateur ou autres :	

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	§ du référentiel			Equipe d'audit	Personnes / Fonctions
		Q	S	E		
Vendredi 10/04/2015 - VENELLES						
8h30	Réunion d'ouverture Présentations réciproques - Présentation de l'audit Confirmation du périmètre et du champ de l'audit Confirmation du plan d'audit et des activités à auditer Présentation de CE2A – TSURUMI France				RA	Voir Fiche Jointe
9h00	AUDIT DE LA DIRECTION Engagement de la Direction Ecoute Client Politique qualité Planification Responsabilité, autorités et communication Revue de Direction	5-1 5-2 5-3 5-4 5-5 5-6			RA	C. EGINER - Directeur Général V. MEAUME - Responsable Qualité
10h00	PROCESSUS MANAGERIAL – GESTION DOCUMENTAIRE Exigences relatives à la documentation	4-2			RA	V. MEAUME - Responsable Qualité A. CHEVRIER - Directrice Administrative et Financière
10h30	PROCESSUS SUPPORT – SYSTEME INFORMATIQUE Infrastructures	6-3			RA	
11h00	PROCESSUS SUPPORT – GESTION DES COMPETENCES Ressources humaines	6-2			RA	
11h30	PROCESSUS SUPPORT – ACHATS Achats	7-4			RA	V. MEAUME - Responsable Administration des Ventes
12h00	Pause repas					

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	§ du référentiel			Equipe d'audit	Personnes / Fonctions
		Q	S	E		
13h00	<p>PROCESSUS DE REALISATION – VENTE / LOCATION / PRÊT / DEPÔT CONSIGNATION</p> <p>+ INTERACTIONS AVEC LES PROCESSUS DE SUPPORT - GESTION DES STOCKS / MAITRISE DES TRANSPORTS / SUPPORT TECHNIQUE</p> <p>Exigences relatives à la documentation 4-2 Mise à disposition des ressources 6-1 Ressources humaines 6-2 Infrastructures 6-3 Environnement de travail 6-4 Planification de la réalisation du produit 7-1 Processus relatifs aux clients 7-2 Achats 7-4 Production et préparation du service 7-5 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure 7-6 Surveillance et mesure des processus 8-2-3 Surveillance et mesure du produit 8-2-4 Maîtrise du produit non-conforme 8-3 Actions correctives 8-5-2 Actions préventives 8-5-3</p>				RA	<p>C. EGINER - Directeur Général</p> <p>V. MEAUME - Responsable Administration des Ventes + Responsable Qualité</p> <p>J. JANI – Chef des Ventes</p> <p>D. GROUT - Technico- commercial Cotation</p> <p>C. PAVESI – Gestionnaire ADV</p> <p>A. RAJON - Responsable Export</p>
15h00	<p>PROCESSUS DE REALISATION – SAV</p> <p>+ INTERACTIONS AVEC LE PROCESSUS DE SUPPORT - MAITRISE DES TRANSPORTS</p> <p>Mêmes éléments que ceux énumérés ci-dessus</p>	#			RA	<p>P. COYER – Responsable Cotation</p> <p>V. MEAUME - Responsable Qualité</p>
16h00	<p>PROCESSUS DE REALISATION – FORMATION DES DISTRIBUTEURS</p> <p>Mêmes éléments que ceux énumérés ci-dessus</p>	#			RA	<p>S. CARPENTER- Responsable Marketing</p> <p>V. MEAUME - Responsable Qualité</p>
16h30	<p>PROCESSUS MANAGERIAL – AMELIORATION CONTINUE</p> <p>Satisfaction du client 8-2-1 Audit Interne 8-2-2 Surveillance et mesure des processus 8-2-3 Surveillance et mesure du produit 8-2-4 Maîtrise du produit non-conforme 8-3 Analyse des données 8-4 Amélioration continue 8-5-1 Actions correctives 8-5-2 Actions préventives 8-5-3</p>				RA	<p>C. EGINER - Directeur Général</p> <p>V. MEAUME - Responsable Qualité</p>
17h30	Préparation de la synthèse de restitution de l'audit (RA seul)					
18h00	Réunion de clôture				RA	Voir Fiche Jointe
18h30	Fin de l'audit à blanc					

PROCESSUS	Nom Prénom Titulaire	Fonction
GESTION DE STOCK	Christophe EGINER	Directeur Général
GESTION DES COMPETENCES - SI - SUIVI REGLEMENTAIRE	Ariane CHEVRIER	Directrice Administrative et Financière
FORMATION DISTRIBUTEUR	Sophie CARPENTER	Responsable Marketing
SAV	Pierre COYER	Responsable Cotation
VENTES - LOCATION	David GROUT	Technico-commercial Cotation
DEPOT CONSIGNATION - TRANSPORT - ACHATS - TOUS PROCESSUS SYSTÈME	Vincent MEAUME	Responsable Administration des Ventes, Responsable Qualité
PRÊT	Claire PAVESI	Gestionnaire Administration des Ventes
SUPPORT TECHNIQUE	Anne RAJON	Responsable Export, Responsable Sécurité



CLIENT



Personnes ayant participé à la réunion d'ouverture et de clôture

NOM Prénom	Fonction	Visa réunion d'ouverture	Visa réunion de clôture
		Lieu : Venelles Date : 10/04/2015	Lieu : Venelles Date : 10/04/2015
JANI Jérôme	Chef des Ventes		
Vincent PEAUNE	Resp ADU - Resp Qualité		
EBINER Christophe	Directeur Général		
CHEVRIER Ariane	D.A.F		
DAVETI Claire	Assistante ADU		
GROUPE Aurélien	Technico Sédentaine		
RAZON Anne	Resp Export, Resp Secu		
COYER Pierre	Resp. Technico Commerciale		
SILVESTRE Pascal	Responsable Audit		

Constats de l'audit

"Type" : Non-conformité (NC), Point sensible (PS), Piste de progrès (PP), Point fort (PF), Autre (Note)

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé du constat	§ ISO 9001
Amélioration Continue	PF	1	Le Système de Management Qualité constitue pour le Directeur Général de CE2A un réel outil de déploiement et de démultiplication des valeurs de l'entreprise, et lui assure également la consolidation de sa structure organisationnelle.	5-1
Amélioration Continue	PF	2	La démarche de certification ISO 9001 est totalement volontaire, il n'y a pas de demande particulière de la part des clients ou de la part du Groupe TSURUMI d'appartenance. Cette certification constitue pour le Directeur Général de CE2A un vecteur pour confirmer la bonne image de marque de l'entreprise.	5-4
Amélioration Continue	PP	1	Il convient d'intégrer dans le Tableau de Bord des Indicateurs Qualité (Processus Vente) l'objectif de 12 visites hebdomadaires donné aux Commerciaux Itinérants.	5-2
Amélioration Continue	PP	2	Les objectifs qualité sont déclinés dans les processus du Système de Management Qualité, à l'exception du Processus de Management – Amélioration Continue, il convient donc de compléter ce processus des indicateurs existants, notamment dans le Tableau de Bord des Indicateurs Qualité (nombre de NC, réclamations clients, ...).	5-3
Amélioration Continue	PP	3	En matière de communication interne sur les résultats du Système de Management Qualité, il convient de prévoir la diffusion en interne (y-compris sur l'intranet de l'entreprise) du Compte Rendu de la Revue de Direction.	5-5-3
Amélioration Continue	NC	1	La revue du Système de Management de la Qualité par la Direction reste à faire, elle est programmée pour le 30/04/2015 et prendra en compte les résultats de cet audit interne. Cette situation est cependant notifiée en Non-Conformité pour rappeler que la réalisation de la revue de direction est un prérequis de l'audit de certification initiale tierce partie.	5-6
Gestion Documentaire	PS	1	Il est nécessaire de gérer les documents et données d'origine externe dans le cadre du Processus de Gestion Documentaire, notamment pour ce qui concerne les textes légaux et réglementaires liés aux activités de l'entreprise (transit, douane, transport, logistique INCO TERMS, etc...).	4-2
Gestion Documentaire	PF	3	Pertinence de la structuration documentaire du Système de Management Qualité de CE2A et de ses processus constitutifs, et adéquation de sa dématérialisation au niveau de l'intranet de l'entreprise (bien dans l'esprit de l'accès aux informations documentées prôné par la future version 2015 de la norme ISO 9001).	4-1 4-2

Constats de l'audit

"Type" : Non-conformité (NC), Point sensible (PS), Piste de progrès (PP), Point fort (PF), Autre (Note)

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé du constat	§ ISO 9001
Système Informatique	PP	4	Il conviendrait de retirer le Processus Système Informatique de la cartographie des processus du Système de Management Qualité de CE2A. En effet, les activités correspondantes ne sont actuellement pas structurées sous la forme d'un processus, et peuvent être pilotées au travers du Processus de Gestion Documentaire, notamment compte tenu de la dématérialisation des documents.	4-1 6-3
Gestion des Compétences	PF	4	Pertinence et valeur ajoutée des entretiens annuels d'évaluation des personnels de l'entreprise dans le cadre de la gestion des compétences, de l'évolution professionnelle et de l'évaluation de l'efficacité des actions de formations.	6-2
Gestion des Compétences	PP	5	Il convient de répertorier les formations initiales pour l'ensemble des personnels de CE2A.	6-2
Achats	PF	5	Pertinence et adéquation des dispositions de maîtrise des prestataires externes (critères de sélection suivant une liste de produits et services en fonction des activités, et suivant des caractéristiques à maîtriser définies selon une approche risques et criticité), donnant notamment lieu à une liste de fournisseurs habilités par volume de chiffre d'affaires.	7-4
Achats	PP	6	Il convient de compléter le Processus Achats de l'interaction avec le Processus de Traitement d'Actions Correctives et Préventives.	7-4 4-1
Achats	PP	7	Il convient de compléter le Tableau d'Evaluation (catégorisée suivant les critères de sélection définis) et de Cotation annuelle des fournisseurs, par les décisions prises par rapport aux résultats des évaluations, et les cas échéant par la référence des actions correctives entreprises.	7-4
Ventes	PS	2	Les activités de prospection et de visites commerciales clients, réalisées en amont des activités de ventes, restent à intégrer dans le Processus de Ventes tel qu'actuellement défini.	7-2
Ventes	PP	8	Il convient de mettre en place un indicateur global supplémentaire sur le respect des délais de livraison par rapport aux engagements contractuels.	8-2-3
Ventes	PF	6	Maîtrise soutenue des activités de négoce et de vente de pompes et de solutions de pompage, s'appuyant sur des compétences et un professionnalisme avérés de la part des personnels de CE2A, ainsi que sur des outils appropriés (ERP AQUA et CRM Microsoft Dynamics).	7-2 7-5

Constats de l'audit

"Type" : Non-conformité (NC), Point sensible (PS), Piste de progrès (PP), Point fort (PF), Autre (Note)

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé du constat	§ ISO 9001
Location	PS	3	Le logigramme du Processus de Location nécessite d'être complété de l'interaction avec le Processus de Maîtrise des Transports, ainsi que de la phase de tri matériel détérioré (O/N) après expertise du matériel en retour de location.	4-1 7-5
Dépôt / Consignation	PS	4	Le logigramme du Processus Dépôt / Consignation nécessite d'être complété de l'interaction avec le Processus de Maîtrise des Transports, ainsi que du traitement dans AQUA de la phase de retour de matériel.	4-1 7-5
Prêt	PS	5	Le logigramme du Processus de Prêt nécessite d'être complété de l'interaction avec le Processus de Maîtrise des Transports.	4-1 7-5
Gestion des Stocks	PP	9	Il convient de compléter le logigramme du Processus de Gestion des Stocks par la réunion de suivi et de contrôle périodiques des commandes en cours.	4-1 7-5
Gestion des Stocks	PP	10	Il convient de réexprimer l'objectif (ainsi que l'indicateur de mesure associé) du Processus de Gestion des Stocks, en termes de délais (relation client-fournisseur interne) compte tenu de la performance attendue du Processus Ventes (voir aussi PP7 précédent).	8-2-3
Gestion des Stocks	PF	7	Ordre, rangement et propreté des zones de stockage et de magasinage.	6-3 6-4
Maîtrise des Transports	PS	6	Le logigramme du Processus de Maîtrise des Transports nécessite d'être complété d'une phase relative aux résultats du Contrôle Réception chez le Client (non-conformité en cas de colis manquant ou colis détérioré).	4-1 7-5
Maîtrise des Transports	PF	8	Ordre, rangement et propreté des aires de réception et d'expédition.	6-3 6-4
Maîtrise des Transports	PF	9	Pertinence de la dématérialisation des bons de transport mis à disposition par le coursier TNT ainsi que par le Transporteur DB SCHENKER.	7-5
SAV	PS	7	Le logigramme du Processus de SAV nécessite d'être complété de la phase de contrôle après réparation et de la référence à l'enregistrement de ce contrôle, ou à ceux exigés auprès des sous-traitants intervenants pour le SAV (motoristes et électriciens)	4-1 8-2-4
SAV	PF	10	Compétence, professionnalisme et expertise technique du Techniciens SAV de CE2A.	6-2 7-5

Constats de l'audit

"Type" : Non-conformité (NC), Point sensible (PS), Piste de progrès (PP), Point fort (PF), Autre (Note)

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé du constat	§ ISO 9001
Formation des Distributeurs	PP	11	Il convient d'intégrer le prestataire externe, où sont effectués les sessions de formations théoriques, dans la liste des fournisseurs à réévaluer périodiquement.	7-4
Formation des Distributeurs	PS	8	.Il est nécessaire de compléter le questionnaire de satisfaction des stagiaires par un identifiant et un indice de révision de manière à assurer la traçabilité de son étalonnage régulier.	7-6
Formation des Distributeurs	PF	11	Maîtrise appliquée des activités de formation des distributeurs.	4-1 7-5
Amélioration Continue	NC	2	Les méthodes de mesure de la satisfaction des clients n'ont pas encore été définies, l'analyse des données relatives à la perception de la qualité par les clients n'a pas encore été formellement effectuée.	8-2-1
Amélioration Continue	Note	1	Les audits internes sont externalisés auprès d'un auditeur externe qualifié ICA.	8-2-2
Amélioration Continue	Note	2	Les revues de processus seront compilées dans la Revue de Direction.	8-2-3
Amélioration Continue	PF	12	Pertinence et adéquation de la Fiche FNC / ACP ainsi que du registre unique des Non-Conformités, Actions Correctives, Actions Préventives et Actions d'Amélioration.	8-5
Amélioration Continue	PP	12	Il convient de rationaliser et d'uniformiser la terminologie en matière de Non-Conformité, en effet la coexistence des termes « dysfonctionnement », « anomalie » et « Non-Conformité » induit quelques confusions.	8-3
Amélioration Continue	PP	13	Il convient de compléter le logigramme du Processus Actions Correctives et Préventives, des données d'entrée ayant pour origine les audits internes, la revue de direction, les actions d'amélioration et les résultats des évaluations des fournisseurs. En effet le logigramme existant n'a qu'une entrée unique constituée des Non-Conformités.	4-1 8-5