



Rapport d'audit de certification

ETS BERTOUT FP

10647407

Bureau Veritas Certification France

D - Audit de suivi 2 / ISO 9001:2015

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

3 Processus audité

- 3.1 Synthèse de l'audit par référentiel

4 Résumé de l'audit

5 Synthèse de l'audit réalisé

- 5.1 Conclusions de l'audit
- 5.2 Résumé des constats d'audit
- 5.3 Points forts
- 5.4 Opportunité(s) d'amélioration
- 5.5 Points faibles

6 Recommandations du responsable d'audit

7 Informations sur le certificat

1 Informations générales

1.1 Informations concernant l'organisme

Nom du client	ETS BERTOUT FP		
Adresse	ZI DE NESLES		
Ville	NESLE		
Code postal	80190		
Région	-		
Pays	France		
N° de téléphone	03 22 78 37 06	N° de fax	
Contrat n°	10647407		

1.2 Informations concernant le contact

Nom du contact	Benjamin Lemaire		
Email	benjamin.lemaire@bertout-f-p.fr	N° de téléphone	03 22 78 37 06

2 Informations concernant l'audit

2.1 Critère(s) de l'audit

Critère(s) de l'audit ISO 9001:2015

2.2 Détails de la mission d'audit

Langue	Standard	Nom du site	Siège	Périmètre de certification
Français	ISO 9001:2015	ETS BERTOUT FP	✓	Transport de Matières Dangereuses en citernes. Transport de matières liquides industrielles de toutes origines, sauf alimentaires (pour les citernes). Location de véhicules industriels avec chauffeurs.
Anglais	ISO 9001:2015	ETS BERTOUT FP	✓	NON SOUHAITE

Nombre de sites 1

Nombre d'employés 48

Siège ETS BERTOUT FP

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 D - Audit de suivi 2

Date de début de l'audit 01/06/2023

Date de fin d'audit 01/06/2023

Durée 1

3 Processus audité

3.1 Synthèse de l'audit par référentiel ISO 9001:2015

Clauses	Département / activité / processus												
	PRESTATION DE TRANSPORT	AMELIORER ET PLANIFIER LE SMQ	RESSOURCES HUMAINES	COMMUNICATION	MAITRISE DES INSTRUMENTS DE MESURE ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET INFRASTRU	COMMERCIAL	ACHATS						
9K-4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	✓												
9K-4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties.	✓												
9K-4.3 Détermination du domaine d'application du système de .	✓												
9K-4.4 Système de management de la qualité et ses processus	✓												
9K-5.1 Leadership et engagement	✓												
9K-5.1.1 Généralités	✓												
9K-5.1.2 Orientation client	✓												
9K-5.2 Politique	✓												
9K-5.2.1 Établissement de la politique qualité	✓												
9K-5.2.2 Communication de la politique qualité	✓												
9K-5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'orga...	✓												
9K-6.1 Actions à mettre en oeuvre face aux risques et opport...	✓												
9K-6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour l...	✓												
9K-6.3 Planification des modifications	✓												
9K-7.1 Ressources	✓	✓											
9K-7.1.1 Généralités			✓										
9K-7.1.2 Ressources humaines			✓										
9K-7.1.3 Infrastructure			✓		✓								
9K-7.1.4 Environnement pour la mise en oeuvre des processus			✓										
9K-7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure	✓	✓											
9K-7.1.6 Connaissances organisationnelles			✓										
9K-7.2 Compétences			✓										
9K-7.3 Sensibilisation	✓	✓											
9K-7.4 Communication	✓	✓											
9K-7.5 Informations documentées	✓												
9K-7.5.1 Généralités	✓												
9K-7.5.2 Création et mise à jour des informations documentée..	✓												
9K-7.5.3 Maîtrise des informations documentées	✓												
9K-7.5.3.1 ()	✓												
9K-7.5.3.2 ()	✓												
9K-8.1 Planification et maîtrise opérationnelles									✓				
9K-8.2 Exigences relatives aux produits et services									✓				
9K-8.2.1 Communication avec les clients									✓				
9K-8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits ...									✓				

Total

	Département / activité / processus											Total
	PRESTATION DE TRANSPORT	AMELIORER ET PLANIFIER LE SMQ	RESSOURCES HUMAINES	COMMUNICATION	MAITRISE DES INSTRUMENTS DE MESURE ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET INFRASTRU	COMMERCIAL	ACHATS					
9K-8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et servi...						✓						
9K-8.2.4 Modifications des exigences relatives aux produits ...						✓						
9K-8.2.3.1 ()						✓						
9K-8.2.3.2 ()						✓						
9K-8.3 Conception et développement de produits et services												
9K-8.3.1 Généralités												
9K-8.3.2 Planification de la conception et du développement												
9K-8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développem.												
9K-8.3.4 Maîtrise de la conception et du développement												
9K-8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du développe...												
9K-8.3.6 Modifications de la conception et du développement												
9K-8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis ...												
9K-8.4.1 Généralités												
9K-8.4.2 Type et étendue de la maîtrise												
9K-8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externe...												
9K-8.5 Production et prestation de service	✓											
9K-8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de se...	✓											
9K-8.5.2 Identification et traçabilité	✓											
9K-8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes	✓											
9K-8.5.4 Préservation	✓											
9K-8.5.5 Activités après livraison	✓											
9K-8.5.6 Maîtrise des modifications	✓											
9K-8.6 Libération des produits et services	✓											
9K-8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes	✓	✓										
9K-9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation	✓	✓			✓							
9K-9.1.1 Généralités	✓	✓										
9K-9.1.2 Satisfaction du client	✓	✓										
9K-9.1.3 Analyse et évaluation		✓										
9K-9.2 Audit interne		✓										
9K-9.2.2 Programme d'audits internes		✓										
9K-9.3 Revue de direction		✓										
9K-9.3.1 Généralités		✓										
9K-9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction		✓										
9K-9.3.3 Éléments de sortie de la revue de direction		✓										
9K-10.1 Amélioration - Généralités		✓										
9K-10.2 Non-conformité et action corrective		✓										
9K-10.3 Amélioration continue		✓										
9K-* Utilisation des marques et/ou toute autre référence à l...		✓										
Total												

Exclusions	Exclusions justifiées
- 9K-8.3 Conception et développement de produits et services	PAS DE CONCEPTION / DEVELOPPEMENT DANS L'ACTIVITE

4 Résumé de l'audit

Solde de(s) NC de l'audit précédent :OK revu du rapport antérieur

En audit de renouvellement : Revue des rapports d'audits du cycle précédent (NC, points faibles) :NA

Traitement des plaintes (client, organisme de certification, parties intéressées) :Vu dans processus amélioration

Engagement actuel pris par l'organisme avec l'Administration dans le respect de la conformité réglementaire :NA

Non-conformité n°	Description de la non-conformité	Processus	Standard	Clause	Type	Date d'émission	Date de fin	Vérification de l'action corrective

5 Synthèse de l'audit réalisé

5.1 Conclusions de l'audit

Ce rapport d'audit est basé sur une méthode par échantillonnage, prenant en compte les informations disponibles et utilisant les techniques d'audit telles qu'interviews, observations, échantillonnage sur activités, ainsi que l'examen de la documentation et des enregistrements.

Objectifs de l'audit atteints : Plan d'audit réalisé en intégralité

Avis sur le système de management :

- Efficacité : Le système demeure efficace et maîtrisé.
- Maturité : Les constats permettent de statuer sur un niveau de maturité satisfaisant.
- Adaptation : Le système reste adapté aux besoins des parties intéressées internes et externes.

Cohérence entre politique, risques, opportunités, objectifs et cibles : partiellement démontrée

Conclusion concernant l'adéquation du périmètre de la certification : périmètre en adéquation

Points à aborder lors du prochain audit :

Prise en compte du point faible

audit de renouvellement

5.2 Résumé des constats d'audit

	Majeur	Mineur
Nombre de non-conformités relevées	0	0

5.3 Points forts

Implication et professionnalisme du personnel audité.

Ordre, rangement, propreté du site.

MANAGEMENT:

- développement enquête de satisfaction interne.
- Communication interne au travers de l'affichage, le bilan qualité / sécurité, les notes de service.
- taux élevé de passage au contrôle technique du premier coup .
- Niveau de satisfaction client élevé (9,67 / 10)
- la représentativité de l'entreprise, de son image de marque au travers du matériel et du personnel.

PLANIFICATION:

- management visuel et réactivité de l'équipe.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET INFRASTRUCTURE:

- Traçabilité et rigueur dans le suivi des passages aux mines.

COMMERCIAL:

- Evolution constante du CA.

5.4 Opportunité(s) d'amélioration

Numéro	Processus	Opportunité(s) d'amélioration
1	AMELIORER ET PLANIFIER LE SMQ	Bien que conformes aux exigences spécifiées à la date de l'audit, les dispositions du système de management pourraient être améliorées sur les points suivants:
2	AMELIORER ET PLANIFIER LE SMQ	- la centralisation de la remontée de l'écoute client et bilan annuel associé.
3	AMELIORER ET PLANIFIER LE SMQ	- la mise en oeuvre d'outil type PESTEL ou SWOT pour identifier de nouveaux enjeux.
4	AMELIORER ET PLANIFIER LE SMQ	- la mise en oeuvre d'un sommaire dans la revue de direction.
5	AMELIORER ET PLANIFIER LE SMQ	- la révision des procédures et des indicateurs associés.

5.5 Points faibles

Numéro	Processus	Clause
Points faibles		
1	AMELIORER ET PLANIFIER LE SMQ	
Bien que les dispositions du système de management soient conformes aux exigences spécifiées à la date de l'audit, les points suivants sont à surveiller :		
2	AMELIORER ET PLANIFIER LE SMQ	9K-9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction
- la formalisation des données d'entrée au travers d'un sommaire dans la revue de direction. RISQUE: revue de direction incomplète		

6 Recommandations du responsable d'audit

Standard	Accréditation	Copies de certificat	Langue
ISO 9001:2015	COFRAC	0	Français

Standard	ISO 9001:2015
Recommandation	Maintien de la certification recommandée
Motif pour émettre ou changer le certificat	
Un audit complémentaire est-il requis	Non
Date de début de l'audit complémentaire	
Durée (en jours)	

7 Informations sur le certificat

7.1 ISO 9001:2015 - COFRAC - Français

Informations sur le certificat

Nom du site	ETS BERTOUT FP
Adresse	ZI DE NESLES
Ville	NESLE
Code postal	80190
Région	-
Pays	France
Périmètre	Transport de Matières Dangereuses en citernes. Transport de matières liquides industrielles de toutes origines, sauf alimentaires (pour les citernes). Location de véhicules industriels avec chauffeurs.
Nombre de certificat	0