

RAPPORT d'AUDIT INTERNE

Le 30 septembre au 1^{er} octobre 2019



Référentiels : - Évaluer la conformité du système de management qualité (SMQ) basé sur le référentiel NFS 96 900
- Le rapport de l'audit interne 2019

Lieux : Campus Agronomique de KOUROU Cirad
BP 701 97387 Kourou cedex

Processus et activités audités :

- Organiser, planifier le SMQ
- Mesurer, Analyser et Améliorer
- Recruter, Former le personnel
- Acheter
- Gérer le système d'information
- Réception, Conservation, Diffusion de ressources biologique

Typologie des constats d'audit

Non-conformité: absence ou encore défaut de mise en œuvre ou de maintien d'une ou plusieurs exigences du système de management de la qualité, ou situation qui sur la base de preuves objectives soulèverait des doutes significatifs sur l'aptitude du système à respecter :

- la politique, les objectifs ou les engagements publics de l'organisme,
- la conformité aux exigences réglementaires applicables,
- la conformité aux exigences du référentiel de l'audit.

Point Sensible: situation indicative d'une faiblesse du système de management de la qualité qui n'a pas eu d'impact significatif sur le fonctionnement du système ou sur la qualité des produits/prestations mais qui nécessite des actions correctives pour assurer la pérennité et l'aptitude future du système.

Piste d'amélioration: le système de management de la qualité est conforme aux critères de l'audit. Cependant, le constat constitue une opportunité d'amélioration pour le système ou l'organisation.

DÉROULEMENT DE L'AUDIT INTERNE

Date d'audit : le 30 septembre 2019 au 1^{er} octobre 2019	
Composition de l'équipe d'audit	
Prénom - Nom	Qualification
Catherine Carasco Lacombe	Responsable qualité du CRB-T, Responsable métrologie d'AGAP CIRAD-Montpellier

Personnes rencontrées	
Prénom - Nom	Qualification
Michel Boccara	Responsable du CRB-T, Responsable de la station Combi, Gestionnaire de collection Cacaoyer
Bernard Perthuis	RQ qualité / Gestionnaires de collection Caféiers
Maxime Le Roux	Qualiticien
Prévena Morisseau	Support budgétaire
Sandra Edouard	Support budgétaire
Karine Moreau	Responsable RH
Claude Vincent	Support informatique
Virgile Condina	Gestionnaire de collection Hévéa
Fabien Annebique	Responsable des activités et Correspondant sécurité
Edouard Thinot	Pépinières et divers
Garbriel Tatencloux	Technicien Agricole
Fragile Baguidi	Agent exécution

Principaux documents consultés
<p>18 07 99 000003 Manuel Qualité Revue de direction 2019 ENR-DIR-005 Politique Qualité Réf. Dir Bios /024-2019 Lettre engagement de la direction Bios du CIRAD PR Gestion des enregistrements PR Création et gestion de la documentation PR Gestion des actions préventives et des non-conformités PR Gestion des ressources humaines PR Gestion des achats</p>

PS Conserver les accessions en Guyane Collection Cacaoyers

PS Acquérir des accessions Collection Cacaoyers

PR Conserver des accessions Collection Cacaoyers

MO Greffage en fente terminales Collection Cacaoyers

PR Diffuser du matériel biologique Collection Cacao

PS Conservation du matériel biologique Collection Caféiers

PR Acquérir du matériel biologique Collection Caféiers

PR Conserver du matériel biologique Collection Caféiers

PR Diffuser du matériel biologique Collection Caféiers

DM-CO-2017-002 Demande de matériel biologique

Certificat phytosanitaire lié à cette demande

SMTA Liée à cette demande

ENR –COL-CO-001

Planning des activités de combi pour la période du 07/10 au 11/10/2019

ENR-EQUIP-002 Liste du matériel agricole et labo version 2018-2019

ENR-INFOR-002 Sauvegarde des données

FICHE n° 1

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

5.6.2 Communication interne

Le CRB doit établir, mettre en œuvre et maintenir des dispositions efficaces permettant la communication avec le personnel, sur les éléments ayant une incidence sur la qualité au sein du CRB. Cette communication doit porter sur le SMQ, son évolution, son efficacité.

Il a été constaté

Des réunions ont lieu tous les jeudis au sein de la station de COMBI pour prévoir le travail à réaliser sur les différentes collections. Ses fiches sont présentes.

De plus des réunions qualité ont été mises en place depuis le dernier audit en avril 2019, soit 11 réunions à ce jour. Ces réunions sont formalisées.

FICHE n°2

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

6.2 Maitrise des ressources biologiques non conformes Collection cacaoyer

Le CRB doit s'assurer que les RB qui ne sont pas conformes aux exigences définies soient identifiées et maîtrisées de manière à empêcher leur utilisation ou mise à disposition non intentionnelle. Une procédure documentée doit être établie pour définir les contrôles ainsi que les responsabilités et autorités associées pour le traitement des produits non conformes.

Il a été constaté

La mise à jour des disponibilités des RB et plus particulièrement sur la disparition de certaines accessions est prise en compte par la mise à jour du catalogue grâce à l'inventaire annuel qui a été réalisé en d'avril 2019. Lors d'une perte d'accession, le gestionnaire de la collection décide d'un plan de réintroduction (voir enregistrement).

Il existe des plans des différentes parcelles de cacao avec une identification de chaque accession à l'aide d'étiquettes sur chaque accession ce qui permet aucune confusion.

FICHE n° 3

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

6.4 Amélioration

Collection Caféier, Cacaoyer, Hévéa

L'organisme doit améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité en utilisant la politique qualité, les objectifs qualité, les résultats d'audits, l'analyse des données, les actions correctives et préventives ainsi que la revue de direction.

Il a été constaté

Une analyse de risque a été réalisée pour les processus de réalisation des trois collections.

FICHE n°4

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

7.2 Locaux

Selon les activités réalisées au sein du CRB, les locaux doivent être conformes aux différentes réglementations et répondre aux normes de sécurité tant pour le personnel que pour les ressources biologiques et pour l'environnement.

Il a été constaté

Pour l'utilisation des produits phytosanitaires, il existe sur la station de Combi des classeurs avec chaque fiche de sécurité et les risques de chaque produit. Leur stockage est fait dans de bonnes conditions. Pour les locaux, des améliorations sont en cours de réalisation : vestiaire ...

FICHE n°5

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

7.4 Matériel

7.4.1 matériel

Le matériel doit avoir des spécificités requises pour son utilisation. Ces spécificités doivent être identifiées : Le CRB s'assure de définir le matériel critique, d'identifier le personnel chargé du suivi de la gestion et de la maintenance.....

Il a été constaté

La gestion du matériel est remarquable : présence de liste de l'ensemble des équipements critiques ainsi que toutes les réparations réalisées ainsi qu'une planification par rapport aux recommandations constructrices pour l'entretien.

FICHE n°6

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

9.3 Traçabilité

Le CRB doit assurer la traçabilité des données relatives : aux ressources biologiques et aux collections ; aux activités du CRB, aux parties intéressées. Le CRB doit assurer la mise à disposition de tout ou partie du contenu des données associées aux ressources biologique (les provenances, les données associées, l'état des stocks, leur nature et leur localisation.

Il a été constaté

Un travail important a été réaliser sur les données inventaire ainsi que les données passeport pour les collections Caféier et Cacaoyer.

FICHE n°7

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

CONSTAT(S) :

Domaine d'application

L'ensemble des activités du CRB intégré dans le périmètre sont les collections Cafèier, Cacaoyer et Hévèa pour les processus cœur de métier : Acquisition, Conservation, Multiplication et Diffusion.

Il a été constaté

Le périmètre est à revoir puisque pour la collection Hévèa il n'y a aucune activité sur ce processus. Cette collection pourra être introduite dans le périmètre lorsque l'intérêt d'introduction, de conservation et de diffusion sera défini ainsi que les moyens humains mis à disposition.

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n° 8

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

5.3 Politique qualité du CRB

Conformément au chapitre 5.3, [...la politique qualité doit être revue pour maintenir son caractère approprié.].

Il a été constaté

Celle-ci a bien été revue, mais il y a eu un travail réaliser sur l'évolution du Protocole Nagoya et cet objectif n'a pas été intégré.

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n° 9

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

9.2 Contrôles qualité

Le CRB doit mettre en place un dispositif de contrôle de la qualité de la ressource biologique sur l'ensemble des processus selon les exigences définies en 9.1. Selon les exigences définies pour chaque collection, le dispositif de contrôle doit identifier les étapes critiques, les méthodes de contrôles et les critères d'acceptation.

Il a été constaté

Les deux processus collection caféier et cacaoyer définissent bien les types de matériel qu'il est possible d'introduire ou de diffuser. Mais les critères d'acceptation pourraient être mieux définis. Lors de nos échanges, des critères ont été mentionnés : Type de bois pour le cacaoyer, absence de moisissure sur les grains de café

Preuve : lors de nos échanges, des critères ont été mentionnés : Type de bois pour le cacaoyer, absence de moisissure sur les grains de café

Risque : L'introduction ou la diffusion de matériel est présente, mais certain critère d'acceptation pourrait être approfondi dans les PR ou PS. Rajouter simplement dans les différents documents des informations sur les critères de conformité du matériel biologique

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°10

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

8. Achats

Le CRB doit s'assurer que le produit ou service acquis est conforme aux exigences spécifiées. Dans le cas d'acquisitions centralisées, le CRB transmet ses exigences et évalue le produit acheté. Le niveau d'exigence dépend de l'incidence du produit ou service acquis sur la réalisation des activités du CRB ou sur la qualité de la ressource biologique. L'organisme doit améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité en utilisant la politique qualité, les objectifs qualité, les résultats d'audits, l'analyse des données, les actions correctives et préventives ainsi que la revue de direction.

Il a été constaté

Une procédure a bien été mise en place. Celle-ci est en cohérence avec la réalisation des approvisionnements. Une fiche d'évaluation a bien été créée, mais la sélection des fournisseurs critique et consommable critique n'est pas effective

Preuve : Présentation de la Gestion des achats et document type d'évaluation des fournisseurs.

Risque : Ne pas se rendre compte de l'importance d'un fournisseur ou d'une consommable critique qui aurait un impact sur le SMQ lors des commandes

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°11

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

7.4 Matériel

7.4.1 matériel

Le matériel doit avoir des spécificités requises pour son utilisation. Ces spécificités doivent être identifiées : Le CRB s'assure de définir le matériel critique, d'identifier le personnel chargé du suivi de la gestion et de la maintenance.....

Il a été constaté

J'alerte sur le vieillissement des équipements : il existe «3 tracteurs sur le parc, seulement un est encore utilisable par intermittence. Ceci va avoir un impact sur le fonctionnement des activités d'entretien des collections, un bilan des pannes et des réparations pour chaque équipement critique pourrait être mis en place avec un indicateur. Cela permettrait de mettre en avant le vieillissement des équipements et permettrait d'obtenir les financements nécessaires.

Risque Avoir des équipements vieillissant et être dans l'incapacité d'entretenir les parcelles.

FICHE n°12

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

CONSTAT(S) :

4.1 Exigences générales

La mise en œuvre des actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue de ces processus n'est pas réalisée.

Il a été constaté :

Dans le compte rendu de direction, la présence d'une liste de chose à faire est décrite.

Pour preuve :

Aucune Planification n'ait prévu, qui fait quoi et quand.

Risque : La non-prise en compte des actions à réaliser suite aux données de sortie de la RDD

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°13

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORTS

4.2.3 Maitrise des documents

Conformément au chapitre 4.2.3, les documents nécessaires au fonctionnement et à l'amélioration du système de management de la qualité doivent être maîtrisés.

Il a été constaté : les documents sont notifiés et diffusés avant la vérification et l'approbation du responsable du CRB-PPG

Les documents sont déposés sur le système Dropbox, mais les agents ne sont pas informés de la nouvelle version

Preuve :

La procédure des accessions Collection Cacaoyer a été mise à disposition le 28/06/2019 la date de signature du responsable CRB-PPG le 18/07/2019

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°14

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

4.2.4 Maitrise des enregistrements

Conformément au chapitre 4.2.4 une procédure documentée doit être établie pour assurer l'identification, le stockage, la protection, l'accessibilité, la durée de conservation et l'élimination des enregistrements. Il existe bien une procédure, mais la prise en compte du stockage et de la protection ainsi que l'accessibilité, la durée de conservation et l'élimination des enregistrements n'est pas prise en compte.

Il a été constaté : aucune disposition n'a été prise en compte sur la durée et le stockage de la documentation.

Preuve :

Aucune information n'a été définie dans la procédure création et gestion documentaire

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n° 15

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

5.6.1 Communication externe

Le CRB doit communiquer les informations : relatives à la disponibilité des collections ; les conditions d'introductions et de réceptions des RB, les conditions de mise à disposition des RB, les conditions de réalisation des prestations de services réalisées par le CRB pour le compte d'une partie intéressée

Il a été constaté

Pour le café :

Acquisition : L'étude d'introduction d'accession est bien décrite dans la PR

Conservation : Les activités de conservation sont bien définies dans le PS

Diffusion : La mise à jour des parcelles est réalisée annuellement (février 2019), mais la mise à disposition des accessions sur le site Olga n'est pas disponible. Seul le gestionnaire de collection possède cette information

Risque : Si la personne référente n'est pas là, aucune diffusion ne sera possible ce qui peut poser un problème.

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°16

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

5.7.2 Éléments d'entrée de la revue de direction

5.7.3 Éléments de sortie de la revue de direction

La direction doit, à intervalles programmés, revoir le système de management de la qualité de l'organisme pour assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace. Cette revue doit comprendre l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le système de management de la qualité, y compris la politique qualité et les objectifs qualité.

Il a été constaté

La revue de direction est difficile à lire. Ce document doit prendre en compte des données factuelles avec une analyse de l'efficacité de l'ensemble des processus du SMQ. À ce jour l'évaluation des processus à l'aide d'indicateur avec des cibles n'est pas prise en compte pour l'ensemble du SMQ. Certaines données de sortie sont manquantes. Exemple : Plan de formation pour l'année N+1, plan d'action, planification des audits internes, de la prochaine revue de direction, des révisions à apporter à la politique et aux objectifs concernant la qualité.

Risque : Le bilan étant peu factuel, il n'y a pas d'information sur les besoins d'amélioration du système de management de la qualité ou sur l'efficacité des processus. De plus, en sortie, les décisions prises par la Direction ne sont pas définies.

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°17

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

6.1.4 Surveillance et mesure des processus

Le CRB doit utiliser des méthodes appropriées pour la surveillance et quand cela est possible la mesure des processus. Ces méthodes doivent énoncer l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés

Il a été constaté

Les processus n'ont pas toujours des indicateurs et des cibles permettant de mesurer l'efficacité du processus.

Preuve : ex processus introduction, management de la qualité

Risque : Si aucune cible et indicateur n'est mis en place, l'évaluation des processus ne peut être réalisée

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°18

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

6.2 Maîtrise des ressources biologiques non conformes Collections Caféier

Le CRB doit s'assurer que les RB qui ne sont pas conformes aux exigences définies soient identifiées et maîtrisées de manière à empêcher leur utilisation ou mise à disposition non intentionnelle. Une procédure documentée doit être établie pour définir les contrôles ainsi que les responsabilités et autorités associées pour le traitement des produits non conformes.

Il a été constaté

La mise à jour des disponibilités des RB et plus particulièrement sur la disparition de certains génotypes est prise en compte lors de l'inventaire annuel qui a eu lieu en février 2019.

Preuve Cette information est seulement disponible auprès du Gestionnaire de collection. Les clients doivent contacter le gestionnaire de la collection pour avoir la liste des accessions disponibles. Une mise à jour du catalogue est conseillée.

Il existe des plans parcelle, mais aucune identification des génotypes n'est réalisée par pieds. Les informations sont uniquement disponibles auprès du responsable de la collection.

Risque : mauvaise information donnée aux clients si le responsable de collection est absent

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°19

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

7.2.1 Compétence

Il est conseillé de définir des fiches de poste précisant les missions pour chaque poste et les compétences requises pour chaque mission.

Il a été constaté

Il existe bien une procédure de gestion des Ressources humaines et un enregistrement.

J'ai demandé l'attestation du correspondant sécurité nommée dans l'organigramme

Preuve : Mr Virgile Condina est correspondant CHSCT et moniteur SST et forme la personne correspondante sécurité. Mais cette formation n'a pas été tracée.

Risque : Ne pas prendre en compte les règles de sécurité.

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°20

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

4.2.1 Généralités

Il a été constaté :

La gestion de la veille réglementaire n'est pas réalisée

Pour preuve :

Aucun Enregistrement n'a été mis en place cela pourrait être évoqué dans la procédure documentaire.

Risque : La non-prise en compte des changements réglementaires

Exemple : la loi française de la biodiversité concernant l'application du protocole de Nagoya

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°21

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

5.2 Besoins et attentes des parties intéressées

Le succès du CRB dépend de la compréhension, de la prise en compte et de la satisfaction des besoins et attentes, présents et futurs, des parties intéressées actuelles et potentielles. Le CRB doit : identifier les parties intéressées, déterminer leurs besoins et attentes, et identifier ceux auxquels le CRB peut répondre.

Il a été constaté :

Le succès du CRB dépend de la compréhension, de la prise en compte et de la satisfaction des besoins et attentes, présents et futurs des parties intéressées actuelles et potentielles. Déterminer les besoins identifiés auxquels le CRB peut répondre.

Pour preuve :

Cette exigence n'a pas été prise en compte. Dans le système actuellement aucun enregistrement n'a été fourni.

Risque : Les exigences clients ou exigences légales et réglementaires n'étant pas prise en compte et non définies, les clients pourraient être insatisfaits.

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n° 22

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

5.4 Planification du système de management de la qualité

Le responsable opérationnel doit assurer que : la planification du système de management de la qualité est réalisée dans le but de satisfaire aux exigences du présent document, ainsi qu'aux objectifs du CRB en matière de qualité ; La cohérence du système de management de la qualité est conservée lorsque des modifications de celui-ci sont programmées et mises en œuvre ; Toute modification intervenant dans le CRB doit être analysée par rapport à son impact potentiel sur le SMQ.

Il a été constaté :

La direction opérationnelle doit s'assurer que la planification du système de management de la qualité est réalisée dans le but de satisfaire les exigences ainsi que les objectifs qualité

Pour preuve : Des actions ont été identifiées, mais celles-ci ne sont soit pas planifiées (date de réalisation) soit non attribuées à un responsable qui doit réaliser ces actions.

Risque : le SMQ ne soit pas à jour.

Exemple : Dans la revue de direction une liste de chose à faire a été identifiée, aucune planification n'a été mise en place, et aucune personne n'a été identifiée pour la réalisation.

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE N° 23

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

5.5.2 Responsable qualité du CRB (+ 5.5.1 Exigences générales)

La direction doit nommer un responsable qualité au sein du CRB ; Cette personne doit être formée au management de la qualité. Ses missions doivent être définies et documentées.

Il a été constaté :

La direction doit s'assurer que les responsabilités et autorités sont définies et communiquées au sein de l'organisme.

Pour preuve : À ce jour aucun responsable qualité n'a été nommé par la direction. De plus la personne prétendue à ce poste ne possède aucune formation au management de la qualité.

Les missions des deux personnes en place Maxime Le roux et Bernard Pertuis ne sont pas définies.

Risque : mauvaise compréhension des exigences et application de la norme

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

FICHE n°24

NON-CONFORMITÉ POINT SENSIBLE PISTE D'AMÉLIORATION POINT FORT

7.5 Dispositif informatique

Le CRB doit être équipé d'un dispositif informatique : la constitution de bases de données informatiques adaptée, la gestion des données informatiques, la sécurité des données informatiques, le traitement des données informatiques, la diffusion des données informatiques (ex catalogue), la récupération des données en cas de cessions, la maîtrise des accès, les mises à jour et maintenances, la sauvegarde et la restauration des données.

Il a été constaté

La gestion documentaire du SMQ est gérée par un répertoire partager « DROPBOX »

Preuve : Il n'y a aucune sécurisation des accès, les sauvegardes du système qualité datent du mois d'août 2019. Il est impossible de récupérer un dossier si celui-ci est supprimé.

Par contre le gestionnaire de la collection Cacaoyer réalise une sauvegarde des données de la collection tous les mois et a pu être visualisé

Risque : Perdre l'ensemble du système qualité, la sécurité des données informatique n'est pas maîtrisé.

PLAN ACTION(S) DECIDE :

DÉLAI D'APPLICATION :

PILOTE :

BILAN**CONCLUSION GÉNÉRALE**

Je voulais souligner une forte implication des agents (responsable de collections, service support, technicien agricole, agent exécution) dans le système de management de la qualité. L'ensemble de l'équipe a compris les exigences du SMQ en le faisant vivre et en l'améliorant.

Je remercie l'ensemble des agents audités pour leur disponibilité, amabilité et la communication lors de la demande de preuves

Un point fort est la mise à disposition de moyen (financement du CRB PPG avec le projet FEDER REGEPE) jusqu'en fin 2020.

Il y a 5 non-conformités et 8 points sensibles, il reste encore du travail à faire. Il semble donc judicieux de repousser la certification prévue en janvier 2020 afin de répondre au mieux au référentiel choisi.

De plus, il faut choisir si le CRB reste sur le référentiel NFS 96 900 ou si le CRB PPG s'oriente vers la norme ISO 9001 version 2015

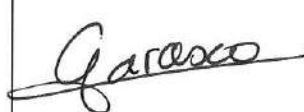
NOMBRE DE FICHES : __24__

- 5** NON-CONFORMITÉ(S)
8 POINT(S) SENSIBLE(S) RELEVÉ(S)
5 PISTE(S) D'AMÉLIORATION(S) RELEVÉE(S)
6 POINT FORT(S)

Résultats des précédents audits pris en compte ? : OUI NON

Suite à l'audit avril 2019 réalisé par Nilda Paulo-de-la Réberdière sur les 8 non-conformité relevées seulement trois ont été relevées (NC1, NC2, NC5) les points sensibles non pas été évalués

Communication en interne efficace ? OUI NON

RESPONSABLES D'AUDIT : Catherine Carasco Lacombe	DATE : 14/10/2019	SIGNATURE : 
--	-------------------	---