

Certification de système de management

Rapport d'audit

Organisation:	ABB nv Power Quality Products						
Adresse:	Avenue Centrale 10, Zoning industriel de Jumet , BE-6040 Charleroi						
Norme(s):	ISO 14001:2015 - Environmental Management System Certification, ISO 9001:2015 Quality Management System Certification				Organisation(s) d'accréditation: BELAC		
Responsable:	Monsieur Yves Robin <i>Responsable QSE</i>						
Site(s) audité(s):	BE-6040 Charleroi		Date de l'audit:	2018/08/21 : 1 jour(s)			
Code EAC:	18	Code NACE:	29	Code Technical Area:	18.1 EM1		
Nbre de FTE:	100		Nbre d'équipes :	3			
Responsable d'audit:	Rene Cassan <i>RLA</i>		Membre(s) additionnel(s) d'équipe:	/			
Autres participants et fonction	/						
Ce rapport est confidentiel et sa diffusion est limitée à l'équipe d'audit, au représentant de l'entreprise et aux services administratifs de SGS.							

1 OBJECTIFS DE L'AUDIT

Déterminer la conformité du système de management (ou de parties de celui-ci) par rapport aux critères d'audit et confirmer:

- *sa capacité à assurer la conformité aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables,*
- *son efficacité de manière à ce que le client puisse atteindre ses objectifs et identifier des opportunités d'amélioration applicables.*

2 DOMAINE D'APPLICATION

ISO 14001:2015 - Environmental Management System Certification	Conception et fabrication de condensateurs basse tension, régulateurs et équipement pour l'amélioration de la qualité des réseaux électriques. Design and manufacturing of low voltage capacitors, controllers and power quality equipment.
ISO 9001:2015 Quality Management System Certification	Conception et fabrication de condensateurs basse tension, régulateurs et équipement pour l'amélioration de la qualité des réseaux électriques. Design and manufacturing of low voltage capacitors, controllers and power quality equipment.

Le domaine d'application a-t-il été modifié suite à l'audit ?

Non

L'audit concerne une entreprise multi site et un document listant les établissements et/ou les adresses concernées est établie (annexée) et confirmée par le client:

Non

Job n°:	BE/AN605/1523.QE	Report date:	21/08/2018	Visit Type:	Surveillance Audit	Visit n°:	6
CONFIDENTIAL	Document:	GS0304 - French Belgium		Issue n°:	16	Page n°:	1 of 6

3 CONSTATATIONS DE L'AUDIT ET CONCLUSIONS

L'audit conduit suivant une approche processus s'est concentré sur les aspects, risques et objectifs significatifs requis par la norme. Il a été réalisé au moyen d'entretiens, d'observations de l'activité et de revue de la documentation et des enregistrements.

Le déroulement de l'audit s'est effectué selon le plan d'audit et la matrice d'audit repris en annexe du rapport.

L'équipe d'audit conclut que l'entreprise a établi et entretenu son système de management en conformité avec les exigences de la norme et démontré la capacité du système à respecter les exigences relatives au produit ou au service, dans le domaine d'application défini et en ligne avec la politique et les objectifs de l'entreprise.

Nombre de non-conformités identifiées: 0 Majeures 0 Mineures

Sur base des résultats de l'audit et de l'état de développement et de maturité du système de management, l'équipe d'audit recommande que la certification soit :

- Accordée pour ISO 14001:2015**
- Maintenue pour ISO 9001 :2015**

4 RÉSULTATS DES AUDITS PRÉCÉDENTS

Les résultats issus de l'audit précédent ont été revus afin d'assurer que les corrections et actions correctives relatives aux non-conformités ont bien été menées. L'évaluation a permis de conclure que :

- Toutes les non-conformités identifiées lors des audits précédents ont été corrigées et l'efficacité des actions correctives mises en œuvre est constatée. (Voir section 6 pour plus de détails).

5 CONSTATATIONS D' AUDIT

L'audit conduit suivant une approche processus s'est concentré sur les aspects/risques/objectifs significatifs. Il a été réalisé au moyen d'entretiens, d'observations de l'activité et de revue de la documentation et des enregistrements

La documentation est conforme aux exigences de la norme et fournit une structure suffisante pour la mise en place et l'entretien du système de management Oui Non

L'entreprise a démontré la mise en place et l'entretien / l'amélioration effectif du système de management et sa capacité à réaliser sa politique et atteindre ses objectifs. Oui Non

L'entreprise a mis en place des objectifs de performance et indicateurs pertinents et a mesuré le niveau de progrès de leur performance. Oui Non

Le plan d'audit interne a été mis en place et démontre son aptitude à maintenir et améliorer le système de management. Oui Non

Job n°:	BE/AN605/1523.QE	Report date:	21/08/2018	Visit Type:	Surveillance Audit	Visit n°:	6
CONFIDENTIAL	Document:	GS0304 - French Belgium	Issue n°:	16	Page n°:	2 of 6	

Le processus de revue de Direction permet d'assurer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management.

Oui Non

Sur base des constatations de l'audit, le système de management démontre sa conformité avec les exigences de la norme.

Oui Non

Toutes les références à la certification sont correctes et conformes aux règles de SGS, et l'entreprise contrôle effectivement l'utilisation des documents et marques de certification. Utilisation du logo vérifiée : le logo SGS n'est pas utilisé.

N/A Oui Non

6 ASPECTS SIGNIFICATIFS DE L'AUDIT

Les activités, les processus et les fonctions spécifiques passés en revue sont détaillés dans la matrice d'audit et le plan d'audit. Lors de l'audit, divers aspects ont été considérés et des recoupements ont été réalisés, dont principalement :

- **En relation avec les résultats de l'audit précédent :**

Non-conformité	N°	1	de	1	<input checked="" type="checkbox"/> Majeure					
Clôturée	Oui									
Rappel :										
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte										
Il est difficile sur base des informations disponibles de constater la compréhension conceptuelle générale des enjeux environnementaux.										
6.1 Actions face aux risques et opportunités. 6.1.1 Généralités										
L'analyse SWOT N'identifie pas de risques liés à l'environnement. (Un exemple pourrait être le risque environnemental récent lié à l'intervention de Cofely comme Facility Management sur des opérations qui assurent la conformité environnementale)										
6.1.2 Aspects environnementaux. (QI 35 Planification des aspects environnementaux Rev 2016)										
La procédure mentionne une revue des données du tableau des aspects environnementaux sur une fréquence de trois ans. Cela est difficile à comprendre car les informations sont revues par l'entreprise à fréquence annuelle.										
La procédure fait référence à un plan général d'actions qu'il est difficile d'identifier aisément (Départ de M. Roosens).										
La QI 35 n'identifie pas les critères de détermination des aspects environnementaux significatifs comme prévu dans la nouvelle norme.										
6.1.4 Planification d'actions. (Plan annuel d'actions 2018)										
Le plan annuel 2018 ne fait pas référence aux actions contenues dans le document « suivi des entretiens ».										
Ce plan 2018 n'identifie pas d'actions liées aux risques et opportunités.										
7.1 Ressources. 7.5 Informations documentées.										
Compte tenu du très faible temps de transition dont a bénéficié le responsable QSE et de l'importance de la fonction concernée, celui-ci doit avoir le temps nécessaire pour améliorer sa connaissance de la norme ISO 14001 et s'approprier le SME développé par M. Roosens.										
Plusieurs procédures ou instructions ne sont plus à jour et devraient être revues pour confirmer leur pertinence en accord notamment avec la nouvelle norme.										
Exemple : l'annexe 2 de la SI 01 21 mentionne une salle des ordinateurs qui n'existe plus.										
(À noter que cet aspect de mise à jour documentaire est identifié dans le tableau des faiblesses et une action a été déterminée).										
8.1 Planification et maîtrise opérationnelle										
La liste des SI traitent de processus environnementaux et de sécurité. Le thème traité par une SI, environnement ou sécurité, n'est pas explicitement mentionné.										
(Cet état de chose a été présenté comme une difficulté « pour s'y retrouver » par le nouveau responsable QSE)										

Job n°:	BE/AN605/1523.QE	Report date:	21/08/2018	Visit Type:	Surveillance Audit	Visit n°:	6
CONFIDENTIAL	Document:	GS0304 - French Belgium	Issue n°:	16	Page n°:	3 of 6	

9.2 Audits internes

Le programme d'audit interne 2018 environnement n'est pas établi à ce jour.

9.3 Revue de Direction

La prochaine revue de direction est planifiée pour la mi-février 2018. Veiller à assurer la conformité de la prochaine revue de direction aux points du chapitre 9.3 de la norme ISO14001.

Constatations d'audit :

4.1 L'entreprise a développé un SWOT propre aux aspects environnementaux. Cette activité a été réalisée par l'ensemble du Comité de Direction.

6.1 Tableau des aspects, risques et opportunité. Documentation du processus d'évaluation des risques constatée.

6.1.2 Aspects environnementaux. (QI 35 Planification des aspects environnementaux Rev 2016).

L'organisation se met en conformité avec les procédures générales du groupe. La QI 35 sera remplacée à terme par les procédures groupe SA M 02, Hazard identification and assessment of risks and opportunities, qui sont en cours d'application.

Ajout de 5 critères d'évaluation au tableau des aspects environnementaux conformément à la procédure groupe SA M 02 03.

6.1.4 Planification d'actions.

Un nouveau planning d'actions de maintenance est établi par le nouveau sous-traitant Engie Cofely. Ce planning vient compléter le plan de maintenance de l'entreprise. L'entreprise intégrera ces 2 planning dans le plan annuel d'action 2019.

7.1 Ressources et 7.5 Informations documentées.

Le Responsable QSE avait suivi une formation à la norme ISO 14001. Depuis janvier 2018 il a travaillé à la migration du SME vers les standards du groupe ABB et à la mise en conformité à la version 2015 et s'est donc approprié le système documentaire. Par ailleurs une formation à l'audit environnemental est planifiée pour octobre 2018.

8.1 Planification et maîtrise opérationnelle

Nouveau tableau de synthèse établi. Il liste les QI, SI et manuel qualité (ensemble des documents du système documentaire). Domaines QSE abordés dans le tableau et comparaison avec les nouveaux documents du groupe ABB et les chapitres des normes.

9.2 Audits internes

Un programme des audits internes a été établi sur 3 ans 2018 à 2020.

9.3 Revue de Direction

Une Revue de direction Quality a été réalisée en date du 14/05/2018. Le rapport passe en revue les points mentionnés dans la norme version 2015.

La prochaine revue de direction Environnement planifiée en février 2019 reprendra les rubriques de la norme ISO 14001 :2015.

Non-conformité	N°	1	de	1	<input checked="" type="checkbox"/> Mineure
Clôturée	Oui				

Rappel :

Le site ABB nv Power Quality Products de Jumet n'a pas d'accès aux enregistrements des formations de son personnel contenus dans la nouvelle base de données LMS. Suite à une réorganisation RH au niveau ABB Corporate.

Constatations d'audit:

Training Plan 2017 disponible. Un tableau Excel enregistre, par département de l'entreprise, toutes les formations réalisées en 2017.

Training Plan 2018 établi. Il contient toutes les formations planifiées pour 2018. Il enregistre les formations déjà réalisées. Par exemple la formation à l'audit interne ISO 14001 planifiée en octobre 2018 y est enregistrée.

Job n°:	BE/AN605/1523.QE	Report date:	21/08/2018	Visit Type:	Surveillance Audit	Visit n°:	6
CONFIDENTIAL	Document:	GS0304 - French Belgium	Issue n°:	16	Page n°:	4 of 6	

- **En relation avec cet audit :**

Contexte, Documentation.

- L'entreprise a développé une analyse SWOT propre aux aspects environnementaux. Cette activité a été réalisée par l'ensemble du Comité de Direction.
- Le processus d'évaluation des risques est documenté.
- Les informations concernant les formations réalisées sont documentées.

Amélioration (NC, AC) – Revue de la non-conformité majeure ISO14001 :2015

- La non-conformité majeure et la non-conformité mineure revues lors de l'audit ont été traitées dans le système des actions correctives de l'entreprise.
- Le fonctionnement du processus d'amélioration a été constatée.

Évaluation performances (Satisfaction client, Conformité environnementale, audit, revue direction).

Satisfaction Client

- Suivi des plaintes clients réalisé actuellement par M. Richel.
- Liste des plaintes en cours établie et suivie par le Comité de direction, fréquence 2 fois par mois.
- Liste Excel extraite de la base de données CCRP, permet la traçabilité du traitement des plaintes.
- Le traitement de la plainte NZ923872, datée du 19/07/2018 a été constaté :
 - Remplacement du PQF manager + preload resistor pour des unités PQFM, client Watercare Services.
 - Analyse des causes réalisée : nouvelle version du SW du PQF manager réalisée en juin 2018 peut provoquer quelques bugs.

Revue de direction

- Rapport revue de direction qualité daté du 23/05/2018. Parmi les sujets abordés :
 - Actions antérieures dont la gestion des magasins via SAP VMS.
 - Enjeux internes externes.
 - Revue des plaintes.
 - Les objectifs qualité/indicateurs, notamment le pourcentage de rebuts.
- Rapport de revue de direction Sécurité environnement daté du 05/02/2018.
- Les revues de direction se sont déroulées à une date identique.

Conformité environnementale

- Fichier électronique « déchets, recyclage consommation », situation 2018.
 - Suivi notamment des déchets, des énergies, de l'eau.
 - Rapport trimestriel, HSE suivant modèle ABB groupe, période aout 2018.

Audit interne

- Attestation d'auditeur interne pour Mme Adesione et M. Verschueren et formation auditeur interne pour M. Lacroix.
- Programme d'audit 2018-2020, établi.
- Rapports d'audit examiné :
 - Processus maintenance, date 03/07/2018. Des opportunités d'amélioration sont établies.

Magasin matières premières

- Continuation du déploiement du projet SAP WMS.
- Objectif recherché : avoir des inventaires corrects et une meilleure maîtrise des aspects logistiques.
- Les fabrications font maintenant l'objet d'un « staging » par la logistique.
 - Indicateur, nombre de staging mis en place. Par exemple : 695 en sept 2016, 1999 en mars 2018.
- Visite des zones de stockage :
 - Magasin central matière première : staging n° 100658 en cours pour l'OF 617779.
 - Identification et positionnement constaté pour l'article 115187, position FLM FL 21A

Job n°:	BE/AN605/1523.QE	Report date:	21/08/2018	Visit Type:	Surveillance Audit	Visit n°:	6
CONFIDENTIAL	Document:	GS0304 - French Belgium	Issue n°:	16	Page n°:	5 of 6	

Contrôles qualité

- Activités constatées :
 - Contrôle d'entrée réalisé sur lot 2GCA 113739 A035 du 21.08.2018.
 - Liste des entrées en SAP.
 - Accès au plan concerné.
 - Mesure avec pied à coulisse ref 448.
 - Etalonnage des appareils de mesure :
 - Liste des appareils à calibrer.
 - Le pied à coulisse n°448 est repris dans la liste la validité 01/2019. Les informations de la liste concordent avec les informations sur l'appareil.
 - Contrôle d'un produit fini, armoire APCQR , article 296590.
 - Concertation journalière avec l'opérateur des tests finaux.
 - Détermination des critères à contrôler sur un tableau de contrôle et enregistrement des résultats.

7 NON-CONFORMITÉS

Aucune non-conformité majeure ou mineure n'a été constatée lors de cet examen.

8 OBSERVATIONS GÉNÉRALES & OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION

Changements

L'entreprise développe un nouveau produit, AIP, qui fait l'objet de l'installation d'une nouvelle ligne de fabrication.

Observations générales

Compte tenu de la clôture de la non-conformité majeure, l'audit a pu constater la mise en place d'un système de management environnemental conforme à ISO 14001 :2015

Opportunités d'amélioration

Il n'y a pas d'opportunités d'amélioration établies lors de cet audit.

9 RÉUNION D'OUVERTURE ET DE CLÔTURE – ENREGISTREMENT DE LA PARTICIPATION

Nom	Fonction	Ouverture	Clôture
M. Robin	QSE Manager	X	X
M. Mun Keong	General Manager	X	X
M. Fadlallah	Operation		X
M. Delincé	R&D	X	X
M. Hoste	RH	X	
M. Lemaine	Logistics	X	X
M. Lion	Product implementation	X	
M. Vangeenderhuyzen	Production, maintenance	X	X

Job n°:	BE/AN605/1523.QE	Report date:	21/08/2018	Visit Type:	Surveillance Audit	Visit n°:	6
CONFIDENTIAL	Document:	GS0304 - French Belgium	Issue n°:	16	Page n°:	6 of 6	