

## 3 Synthèse de l'audit réalisé

### 3.1 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.

Le niveau opérationnel est bien maîtrisé et efficace (assurance qualité) :

- basé sur des outils et des contrôles des opérations adaptés aux **risques** et aux enjeux
- basé sur la capacité des équipes à réagir et ajuster les produits et services suite aux incidents traités (nombre d'incidents critiques repérés lors des contrôles de flux : en baisse; bonne perception des clients)

La maturité sur l'amélioration continue est bien présente :

- les orientations stratégiques sont bien identifiées et font l'objet d'objectifs individuels et de plans d'actions en cohérence
- les moyens de surveillance et pilotage sont adaptés (Points Qualité, COMEX...)

L'ensemble de cette gestion montre une grande cohérence entre le contexte, les enjeux identifiés, la politique, les

### 3.4 Points forts

Bon niveau de satisfaction recueillie pour les activités SAV

Les « Points Qualité » mensuels ont été rendus plus efficace en attribuant un feu tricolore aux processus (la réunion se centre sur les processus jugés « orange » ou « rouge » par leur pilote)

Sur la road map Conception, le suivi des risques, des ressources nécessaires et des impacts d'un projet sur d'autres projets en terme de ressources est une bonne pratique, pouvant contribuer à l'objectif Time to Market en construction

Des checklist de contrôle des tâches à effectuer ont été ajoutées pour mieux maîtriser le processus de facturation

**La cartographie des risques est complète et pertinente sur les cas observés. L'approche choisie, avec les actions réévaluées de maîtrise, est adaptée.**