



Rapport d'audit de certification

TOTALENERGIES MARKETING SERVICES

10314330

Bureau Veritas Certification France

Audit de suivi 1 / 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
- 2.3 Informations sur l'équipe d'audit
- 2.4 Périmètre de l'audit
 - Objectifs de l'audit
 - Plan d'audit
 - Exigences générales et exigences en matière de conformité réglementaire

3 Processus audité

- 3.1 Revue documentaire
- 3.2 Synthèse de l'audit par référentiel
- 3.3 Rapport de non-conformité

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 Contexte de l'audit
- 5.4 Points forts
- 5.5 Opportunité(s) d'amélioration
- 5.6 Points faibles

6 Recommandations du responsable d'audit

1 Informations générales

1.1 Informations concernant l'organisme

| | | | |
|-----------------|----------------------------------|-----------|--|
| Nom du client | TOTALENERGIES MARKETING SERVICES | | |
| Adresse | 24 COURS MICHELET | | |
| Ville | PARIS LA DEFENSE CEDEX | | |
| Code postal | 92069 | | |
| Région | - | | |
| Pays | France | | |
| N° de téléphone | +33 1 41 35 99 31 | N° de fax | |
| Contrat n° | 10314330 | | |

1.2 Informations concernant le contact

| | | | |
|----------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| Nom du contact | Vanessa ROSAN | | |
| Email | vanessa.rosan@total.com | N° de téléphone | +33 1 41 35 99 31 |

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 | TOTAL MARKETING SERVICES | <input type="checkbox"/> | ÉMISSION ET GESTION DES CONTRATS DE TELEPEAGE INTEROPERABLE EUROPEEN. |
| Anglais | ISO 9001:2015 | TOTAL MARKETING SERVICES | <input type="checkbox"/> | ISSUANCE AND MANAGEMENT OF EUROPEAN ELECTRONIC TOLL CONTRACTS |

| | |
|-------------------|--------------------------|
| Nombre de sites | 1 |
| Nombre d'employés | 25 |
| Siège | TOTAL MARKETING SERVICES |

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 | Audit de suivi 1 | | | | |
| Date de début de l'audit | 08/04/2022 | Date de fin d'audit | 08/04/2022 | Durée | 1 |

2.3 Informations sur l'équipe d'audit

| Responsable d'audit | Initiales | Membre de l'équipe | Initiales |
|---------------------|-----------|--------------------|-----------|
| THIERRY GADAL | TH.GAD | | |

2.4 Périmètre de l'audit

Objectifs de l'audit

1. Confirmer que le système de management est conforme à toutes les exigences de la/les norme(s) suivant laquelle/lesquelles il est audité.
2. Confirmer que l'Organisation a effectivement mis en œuvre les dispositions planifiées.
3. Confirmer que le système de management est capable d'atteindre les politiques et objectifs de l'Organisation et évaluer la capacité du système de management à assurer que l'organisation du client respecte les exigences statutaires, réglementaires et contractuelles applicables.
4. Le cas échéant, identifier les domaines du système de management susceptibles d'être améliorés.
5. Confirmer que le(s) système(s) de management est/sont conforme(s) aux exigences de la norme, y compris mais non limité :
 - a) Aux audits internes et revues de direction
 - b) A la revue des actions prises suite aux non-conformités identifiées durant l'audit précédent,
 - c) Au traitement des plaintes
 - d) A l'efficacité du système de management en ce qui concerne la réalisation des objectifs du client certifié,
 - e) Au déploiement des activités planifiées visant à l'amélioration continue,
 - f) A la maîtrise opérationnelle continue,
 - g) A la revue de tous les changements, et
 - h) A l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification

L'audit est fondé sur un processus d'échantillonnage des informations possibles - Les recommandations de l'audit sont soumises à une revue indépendante avant toute décision concernant le maintien de la certification.

Plan d'audit

| Date - Horaires Activité | Nom du site | Processus | Auditeur | Commentaires |
|--|---|--------------------|----------|--|
| 08/04/2022 - 08:15 Réunion d'ouverture | TOTAL MARKETING SERVICES | | TH.GAD | |
| 08/04/2022 - 08:30 | TOTAL MARKETING SERVICES | Manager le SMQ 007 | TH.GAD | Gilles Langlois - Directeur entité solution de mobilités, Ariane David - responsable développement péages, Vanessa ROSAN Business manager et responsable qualité, Benoît GUEDE responsable SCF, Marina GOURDON, responsable Toll Factory, S. CARA business development GFSC, M. LEFEVRE service client SCF, Anne Sophie BA SCF, Romain SCHWARTZ DSI |
| Audit | Clause : 9K-4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées 9K-4.4 Système de management de la qualité et ses processus 9K-5.1.1 Généralités 9K-5.2 Politique 9K-5.2.2 Communication de la politique qualité 9K-6.1 Actions à mettre en oeuvre face aux risques et opportunités 9K-6.3 Planification des modifications 9K-7.1.1 Généralités 9K-9.1.1 Généralités 9K-9.1.3 Analyse et évaluation 9K-9.2.2 Programme d'audits internes 9K-9.3.1 Généralités 9K-9.3.3 Éléments de sortie de la revue de direction 9K-10.2 Non-conformité et action corrective 9K-* Utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification | | | 9K-4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte 9K-4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité 9K-5.1 Leadership et engagement 9K-5.1.2 Orientation client 9K-5.2.1 Établissement de la politique qualité 9K-5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme 9K-6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre 9K-7.1 Ressources 9K-9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation 9K-9.1.2 Satisfaction du client 9K-9.2 Audit interne 9K-9.3 Revue de direction 9K-9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction 9K-10.1 Amélioration - Généralités 9K-10.3 Amélioration continue |

| Date - Horaires Activité | Nom du site | Processus | Auditeur | Commentaires |
|-----------------------------|--|---|----------|--|
| 08/04/2022 - 10:45 | TOTAL MARKETING SERVICES | Intégrer, suivre les connaissances et former 006 | TH.GAD | Anne-Sophie BA |
| Audit | Clause : 9K-7.1.1 Généralités 9K-7.1.4 Environnement pour la mise en oeuvre des processus 9K-7.1.6 Connaissances organisationnelles 9K-7.3 Sensibilisation | | | 9K-7.1 Ressources 9K-7.1.2 Ressources humaines 9K-7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure 9K-7.2 Compétences 9K-7.4 Communication |
| 08/04/2022 - 11:15 | TOTAL MARKETING SERVICES | Préconiser l'action commerciale aux filiales 008 | TH.GAD | Stéphanie Cara |
| Audit | Clause : 9K-8.2 Exigences relatives aux produits et services 9K-8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services 9K-8.2.4 Modifications des exigences relatives aux produits et services 9K-8.2.3.2 () 9K-9.1.2 Satisfaction du client | | | 9K-8.1 Planification et maîtrise opérationnelles 9K-8.2.1 Communication avec les clients 9K-8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services 9K-8.2.3.1 () 9K-8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes |
| 08/04/2022 - 12:00 | TOTAL MARKETING SERVICES | | TH.GAD | |
| Déjeuner | | | | |
| 08/04/2022 - 13:00 | TOTAL MARKETING SERVICES | Gérer les demandes de télébadges 002 | TH.GAD | Carine Allon |
| Audit | Clause : 9K-8.2 Exigences relatives aux produits et services 9K-8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services 9K-8.2.4 Modifications des exigences relatives aux produits et services 9K-8.2.3.2 () 9K-8.4.1 Généralités 9K-8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes 9K-8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service 9K-8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes 9K-8.5.5 Activités après livraison 9K-8.6 Libération des produits et services | | | 9K-8.1 Planification et maîtrise opérationnelles 9K-8.2.1 Communication avec les clients 9K-8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services 9K-8.2.3.1 () 9K-8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes 9K-8.4.2 Type et étendue de la maîtrise 9K-8.5 Production et prestation de service 9K-8.5.2 Identification et traçabilité 9K-8.5.4 Préservation 9K-8.5.6 Maîtrise des modifications 9K-8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes |

| Date - Horaires Activité | Nom du site | Processus | Auditeur | Commentaires |
|--|--------------------------|--|----------|---|
| 08/04/2022 - 14:15 Audit | TOTAL MARKETING SERVICES | Approvisionner et gérer les stocks 003 | TH.GAD | Carine Allon |
| | Clause : | | | 9K-7.1 Ressources 9K-7.1.3 Infrastructure 9K-8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes 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 externes 9K-8.5 Production et prestation de service 9K-8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de service 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 |
| 08/04/2022 - 15:15 Audit | TOTAL MARKETING SERVICES | Superviser les Systèmes d'informations 009 | TH.GAD | Marina Gourdon |
| | Clause : | | | 9K-7.1 Ressources 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-7.5 Informations documentées 9K-7.5.1 Généralités 9K-7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées 9K-7.5.3 Maîtrise des informations documentées 9K-7.5.3.1 () 9K-7.5.3.2 () |
| 08/04/2022 - 15:45 Préparation de(s) auditeur(s) pour la réunion de clôture | TOTAL MARKETING SERVICES | | TH.GAD | |
| 08/04/2022 - 17:00 Réunion de clôture | TOTAL MARKETING SERVICES | | TH.GAD | Gilles Langlois - Directeur entité solution de mobilités, Ariane David - responsable développement péages, Vanessa ROSAN Business manager et responsable qualité, Benoît GUEDE responsable SCF, Marina GOURDON, responsable Toll Factory, S. CARA business development GFSC, M. LEFEVRE service client SCF, Anne Sophie BA SCF, Romain SCHWARTZ DSI |

Préparation du plan d'audit le

09/04/2022

Commentaires

Lors de l'audit, nous vérifierons l'efficacité des actions menées suite à non-conformités du cycle / audit précédent

Exigences générales et exigences en matière de conformité réglementaire

déclarations de certification des On Board: OK

Veille juridique et réglementaire réalisée par le service juridique de TOTAL OK. Intervient sur l'élaboration des contrats

3 Processus audité

3.1 Revue documentaire

| Point de la revue documentaire | Conforme | Commentaires |
|---|----------|-----------------------------|
| 9K-Une documentation indiquant le domaine d'application de votre système de management Qualité (SMQ) | X | |
| 9K-Si disponible, un document reprenant les enjeux ainsi que les parties intéressées pertinentes et leurs exigences pertinentes pour le SMQ | X | |
| 9K-Une description détaillée des processus déterminés pour le SMQ | X | |
| 9K-La politique, les objectifs Qualité et les informations sur la planification associée | X | |
| 9K-Le compte-rendu de votre dernière revue de direction | X | du 23 mars 2022 |
| 9K-La liste des codes, normes et exigences légales et réglementaires applicables aux produits ou prestations fournies | X | |
| 9K-Programme des audits internes (réalisés et planifiés) | X | programme 2022 |
| Conclusion de la revue documentaire | | |
| revue documentaire conforme | | |
| Version du manuel de management ou équivalent | | Revue documentaire faite le |
| | | 08/04/2022 |

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

| Clauses | Département / activité / processus | | | | | | | | | | Total | |
|---|------------------------------------|---|--------------------------------------|--|------------------------------------|--|--|--|--|---|-------|---|
| | Manager le SMQ 007 | Exécuter les contrats Toll Chargers 001 | Gérer les demandes de télébadges 002 | Approvisionner et gérer les stocks 003 | Superviser les flux financiers 004 | Gérer les réclamations des usagers 005 | Intégrer, suivre les connaissances et former 006 | Préconiser l'action commerciale aux filiales 008 | Superviser les Systèmes d'informations 009 | . | | |
| 9K-4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties. | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-4.3 Détermination du domaine d'application du système de . | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-4.4 Système de management de la qualité et ses processus | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-5.1 Leadership et engagement | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-5.1.1 Généralités | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-5.1.2 Orientation client | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-5.2 Politique | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-5.2.1 Établissement de la politique qualité | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-5.2.2 Communication de la politique qualité | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'orga... | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-6.1 Actions à mettre en oeuvre face aux risques et opport... | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour l... | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-6.3 Planification des modifications | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-7.1 Ressources | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.1.1 Généralités | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.1.2 Ressources humaines | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 9K-7.1.3 Infrastructure | | | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.1.4 Environnement pour la mise en oeuvre des processus | | | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure | | | | | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.1.6 Connaissances organisationnelles | | | | | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.2 Compétences | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 9K-7.3 Sensibilisation | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 9K-7.4 Communication | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 9K-7.5 Informations documentées | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.5.1 Généralités | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.5.2 Création et mise à jour des informations documentée... | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.5.3 Maîtrise des informations documentées | 1 | | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | 1 |
| 9K-7.5.3.1 () | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-7.5.3.2 () | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-8.1 Planification et maîtrise opérationnelles | | | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-8.2 Exigences relatives aux produits et services | | | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-8.2.1 Communication avec les clients | | | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits ... | | | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et servi... | | | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-8.2.4 Modifications des exigences relatives aux produits ... | | | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |

| | Département / activité / processus | | | | | | | | | | Total | |
|---|------------------------------------|---|--------------------------------------|--|------------------------------------|--|--|--|--|---|-------|----------|
| | Manager le SMQ 007 | Exécuter les contrats Toll Chargers 001 | Gérer les demandes de télébadges 002 | Approvisionner et gérer les stocks 003 | Superviser les flux financiers 004 | Gérer les réclamations des usagers 005 | Intégrer, suivre les connaissances et former 006 | Préconiser l'action commerciale aux filiales 008 | Superviser les Systèmes d'informations 009 | . | | |
| 9K-8.2.3.1 () | | | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 9K-8.2.3.2 () | | | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 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 ... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.4.1 Généralités | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.4.2 Type et étendue de la maîtrise | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externe... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.5 Production et prestation de service | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.5.1 Maîtrise de la production et de la prestation de se... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.5.2 Identification et traçabilité | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.5.3 Propriété des clients ou des prestataires externes | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 9K-8.5.4 Préservation | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.5.5 Activités après livraison | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.5.6 Maîtrise des modifications | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.6 Libération des produits et services | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 9K-9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-9.1.1 Généralités | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-9.1.2 Satisfaction du client | <input type="checkbox"/> | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 9K-9.1.3 Analyse et évaluation | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-9.2 Audit interne | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-9.2.2 Programme d'audits internes | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-9.3 Revue de direction | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-9.3.1 Généralités | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-9.3.3 Éléments de sortie de la revue de direction | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-10.1 Amélioration - Généralités | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-10.2 Non-conformité et action corrective | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-10.3 Amélioration continue | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| 9K-* Utilisation des marques et/ou toute autre référence à I... | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | |
| Total | 1 | | | | | | | | | | | 1 |

| Exclusions | Exclusions justifiées |
|---|--|
| - 9K-8.3 Conception et développement de produits et | Absence de conception au sein de l'organisme. Exclusion du |

| | |
|----------|---------------|
| services | 8.3 justifiée |
|----------|---------------|

3.3 Rapport de non-conformité

Les non-conformités reprises dans ce rapport doivent être traitées au travers du processus d'actions correctives de l'organisation conformément aux exigences concernant les actions correctives de la norme audité.

Ci-dessous vous trouverez les exigences de Bureau Veritas Certification pour :

- . Les délais prévus pour clôturer la non-conformité (a)
- . Le contenu de la réponse (b).

DELAIS PREVUS POUR CLOTURER LA NON-CONFORMITE (a)

Les actions correctives pour répondre à une non-conformité identifiée comme majeure doivent être prises immédiatement.

La correction, l'analyse des causes racine, le plan d'actions correctives et les preuves satisfaisantes de la mise en œuvre doivent être soumis dans les 90 jours après le dernier jour d'audit, ou avant expiration du certificat existant.

La revue des non-conformités est une revue documentaire. Cependant, compte-tenu de la gravité des constatations, notre auditeur peut effectuer un audit complémentaire sur site pour vérifier que les actions ont été prises, évaluer leur efficacité et déterminer si la certification peut être recommandée ou poursuivie.

Pour une non-conformité mineure, la correction, l'analyse des causes racine et le plan d'actions correctives doivent être approuvés par le responsable d'audit et la vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité de l'action corrective prise sera effectuée lors de la visite suivante.

Il est recommandé que le client fournisse rapidement sa réponse afin de laisser du temps pour une évaluation supplémentaire, si nécessaire.

Toutes les réponses aux non-conformités qui ont été relevées peuvent être envoyées à Bureau Veritas Certification préférentiellement électroniquement en utilisant le document joint avec ce rapport, ou sur support papier.

CONTENU DE LA REPONSE (b)

La réponse du client à une non-conformité doit être revue par le responsable d'audit en tenant compte des trois parties suivantes : correction, analyse des causes racine et actions correctives.

En examinant ces 3 parties, l'auditeur vérifie la planification, ainsi que la preuve de mise en œuvre des actions planifiées.

Correction

1. L'étendue de la non-conformité a été déterminée (la non-conformité a été corrigée et le client a examiné le système afin de déterminer si d'autres exemples doivent être corrigés). Il faut s'assurer que la correction répond à la question « est-ce un cas isolé ou non ? » en d'autres mots « y-a-t-il un risque que ceci se reproduise dans un autre site/département ? »
2. Si la correction ne peut être immédiate, un plan d'action pour corriger la RNC peut être approprié (responsable & date)
3. La preuve que la correction a été mise en œuvre, ou la preuve que les actions planifiées ont été mis en œuvre doit être indiqué.

Analyse des causes racine

1. L'analyse des causes racine n'est pas de répéter simplement le constat ni la cause directe du problème.
2. Il faut penser « analyse » pour déterminer la cause racine : par ex. si quelqu'un n'a pas suivi un processus, il s'agit d'une cause directe ; déterminer pourquoi quelqu'un n'a pas suivi un processus conduira à la cause racine.
3. La déclaration d'une cause racine doit se concentrer sur une seule question sans qu'il ne reste aucun « pourquoi » en suspens. Si une question « pourquoi » peut être posée raisonnablement sur l'analyse de la cause racine, cela indique que l'analyse ne va pas assez loin.
4. S'assurer que la cause racine répond à la question : « Qu'est-ce qui a failli dans le système entraînant ce problème ? »

»

5. Blâmer un employé ne sera pas accepté comme une cause racine
6. Le client peut résoudre les problèmes aussi bien via le processus que via ce qui a été détecté comme ayant failli

Actions correctives

1. L'action corrective ou le plan d'actions correctives s'attaque à la cause racine/aux causes racine déterminée(s) lors de l'analyse de la cause racine. Si vous n'avez pas défini la vraie cause racine, vous ne pourrez pas éviter la réapparition du problème.
2. Pour être accepté, le plan doit comprendre :
 - Des actions qui s'attaquent à la cause racine/aux causes racine
 - L'identification des responsables des actions à prendre et
 - Un calendrier (dates) pour la mise en œuvre
 - Inclure toujours une mise à jour de votre système de management. La formation et/ou la publication d'une « Newsletter » ne sont généralement pas des modifications apportées à votre système.
3. Pour accepter les preuves de la mise en œuvre :
 - a) Un nombre suffisant de preuves doivent être fournies pour démontrer que le plan est bien mis en œuvre comme indiqué dans la réponse (et dans le calendrier)
 - b) Note : La preuve dans son intégralité n'est pas nécessaire pour clôturer une RNC ; certains éléments de preuve peuvent être revus à l'occasion de la vérification des actions correctives lors de l'audit suivant.

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.

A compléter par BV Certification

| Date | Client | Contrat n° | Rapport n° | |
|---|--|------------|---------------|------------------------|
| 09/04/2022 | TOTALENERGIES MARKETING SERVICES | 10314330 | 9KS1TH.GAD01 | |
| Non-conformité(s) relevée(s) durant | Audit de suivi n°1 | | | |
| Processus | Manager le SMQ 007 | | | |
| Standard | ISO 9001:2015 | | | |
| Clause | 9K-7.5.3 Maîtrise des informations documentées | | | |
| Nom du site | TOTAL MARKETING SERVICES | | | |
| Description de la non-conformité | | | | |
| <p>Exigence (du référentiel, réglementaire, interne ...) :</p> <p>7.5.3 Maîtrise des informations documentées</p> <p>7.5.3.1 Les informations documentées exigées par le système de management de la qualité et par la présente Norme internationale doivent être maîtrisées pour assurer:</p> <p>b) qu'elles sont convenablement protégées (par exemple de toute perte de confidentialité, utilisation inappropriée ou perte d'intégrité).</p> <p>7.5.3.2 Pour maîtriser les informations documentées, l'organisme doit mettre en œuvre les activités suivantes, quand elles sont applicables:</p> <p>a) distribution, accès, récupération et utilisation;</p> <p>b) stockage et protection, y compris préservation de la lisibilité;</p> <p>c) maîtrise des modifications (par exemple contrôle des versions);</p> <p>d) conservation et élimination.</p> <p>Défaillance identifiée en regard de cette exigence :</p> <p>L'organisme n'a pas fait la preuve qu'il assure la protection de certaines informations documentées</p> <p>Preuve, constat factuel :</p> <p>Les fiches d'identité processus et les éléments concernant les non-conformités et actions correctives (revues de processus) ne sont pas stockés dans un format protégé des modifications intempestives ou non-souhaitées</p> <p>Risque associé :</p> <p>perte ou dégradation d'information</p> | | | | |
| Type | Responsable d'audit | | Auditeur | Représentant du client |
| Mineur | THIERRY GADAL | | THIERRY GADAL | V. ROSAN |
| A compléter avant | | | | |
| 08/07/2022 | TH.GAD | 1-3SBE9XN | TH.GAD | 1-3SBE9XN |

A compléter par le client

| |
|---|
| Analyse de la cause racine (qu'est-ce qui a failli dans le système pour arriver à ce que cette NC apparaisse ?) |
| possibilité de stocker des documents modifiables, c'est à dire autres qu'en format .pdf |
| Correction (Qu'est il fait pour résoudre le problème ?) |
| remplacement du format des documents concernés, en format .pdf |

Action corrective (Quel est le plan d'actions pour prévenir ce problème ?)

contrôle par la responsable qualité du format .pdf des fichiers stockés

| | | |
|---------------------------------------|------------------------|------------|
| Mise en œuvre des actions correctives | Date de fin | 15/12/2022 |
| | Représentant du client | V. ROSAN |

A compléter par BV Certification

| Vérification des actions correctives | Date | Statut | Auditeur |
|--------------------------------------|--|--------|---------------|
| | 09/05/2022 | Soldé | THIERRY GADAL |
| Commentaires | Le plan d'actions présenté permet de solder la non-conformité. Lors du prochain audit, il conviendra de vérifier le nouveau mode d'organisation et de protection des informations documentées. | | |

4 Résumé de l'audit

Solde de(s) NC de l'audit précédent :

Les 5 non-conformités de l'audit précédent ont été traitées. L'efficacité des plans d'actions est vérifiée.

Traitement des plaintes (client, organisme de certification, parties intéressées) :

Les réclamations des clients sont bien prises en compte.

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

pas de mise en demeure, ni régularisation administrative en cours

| Non-conformité n° | Description de la non-conformité | Processus | Standard | Clause | Type | Date d'émission | Date de fin | Vérification de l'action corrective |
|-------------------|---|--------------------|---------------|--|--------|-----------------|-------------|-------------------------------------|
| 9KS1TH.GAD01 | <p>Exigence (du référentiel, réglementaire, interne ...) :</p> <p>7.5.3 Maîtrise des informations documentées</p> <p>7.5.3.1 Les informations documentées exigées par le système de management de la qualité et par la présente Norme internationale doivent être maîtrisées pour assurer:</p> <p>b) qu'elles sont convenablement protégées (par exemple de toute perte de confidentialité, utilisation inappropriée ou perte d'intégrité).</p> <p>7.5.3.2 Pour maîtriser les informations documentées, l'organisme doit mettre en œuvre les activités suivantes, quand elles sont applicables:</p> <p>a) distribution, accès, récupération et utilisation;</p> <p>b) stockage et protection, y compris préservation de la lisibilité;</p> <p>c) maîtrise des modifications (par exemple contrôle des versions);</p> <p>d) conservation et élimination.</p> | Manager le SMQ 007 | ISO 9001:2015 | 9K-7.5.3 Maîtrise des informations documentées | Mineur | 09/04/2022 | 15/12/2022 | 09/05/2022 |

| Non-conformité n° | Description de la non-conformité | Processus | Standard | Clause | Type | Date d'émission | Date de fin | Vérification de l'action corrective |
|-------------------|--|-----------|----------|--------|------|-----------------|-------------|-------------------------------------|
| | <p>Défaillance identifiée en regard de cette exigence : L'organisme n'a pas fait la preuve qu'il assure la protection de certaines informations documentées</p> <p>Preuve, constat factuel : Les fiches d'identité processus et les éléments concernant les non-conformités et actions correctives (revues de processus) ne sont pas stockés dans un format protégé des modifications intempestives ou non-souhaitées</p> <p>Risque associé : perte ou dégradation d'information</p> | | | | | | | |

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 :

Les objectifs sont atteints

Avis sur le système de management :

- Efficacité : L'efficacité est de bon niveau: Revue de Direction bien préparée, déclinaison pertinente au niveau des processus
- Maturité : Bonne maturité, notamment par la prise en compte des processus sous-traités
- Adaptation : Bonne adaptation

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

Cohérence assurée

Conclusion concernant l'adéquation du périmètre de la certification :

les constats d'audit permettent de conclure à l'adéquation du périmètre de certification

Points à aborder lors du prochain audit :

Pas de point particulier

5.2 Résumé des constats d'audit

| | Majeur | Mineur |
|------------------------------------|--------|--------|
| Nombre de non-conformités relevées | 0 | 1 |

5.3 Contexte de l'audit

Points critiques :

Pas de point critique relevé

Confirmation des informations recueillies lors du processus commercial (effectifs, activités, conception, sites ...) :

Informations confirmées

Ecart par rapport au temps d'audit prévu :

Pas d'écart identifié

Eventuelles conditions défavorables :

Légère distanciation COVID

Changements significatifs ayant eu un effet sur le système de management depuis le dernier audit :

Changement du nom de l'entité et de certains pilotes de processus

TEMS (TotalEnergie Marketing Services) gère la mise à disposition et la bonne exécution des services proposés par TOTAL aux usagers de la route via des supports numérisés (cartes, badges)

Marché Europe très concurrentiel, en évolution constante, contraint par les réglementations "locales" ou européenne, et contraint par les techniques des différents pays et régions.

Au sein de TEMS, SDM (Solutions De Mobilité) est un centre de coût, sans objectif propre de chiffre d'affaire ni de rentabilité.

L'activité de SDM concerne la gestion des péages interopérables par badges pour les flottes de poids lourds avec collecte de taxes pour les Toll Chargers et la mise à disposition des badges auprès des usagers (flottes de camions) il y a donc Deux types de clients: Les Toll Chargers (contrats) et les usagers de la route (achats et utilisation des badges satellitaires ou classiques)

La technologie des badges satellitaires permet suivre les trajets de véhicules afin de prélever les taxes sur les parties de trajets taxables. Les badges classiques interagissent avec des bornes au sol.

Challenge: offrir une interopérabilité européenne toujours croissante. A court terme: marché Allemagne (en cours) et Italie.

5.4 Points forts

Une Revue de Direction complète et pertinente
 Déclinaison par processus des risques et opportunités
 Suivi des indicateurs
 Amélioration continue, plans d'actions
 Formation: mise en œuvre de nouveaux outils de base de connaissance

5.5 Opportunité(s) d'amélioration

| Numéro | Processus | Opportunité(s) d'amélioration |
|--------|--------------------------------------|--|
| 1 | - | 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 | Gérer les demandes de télébadges 002 | Maîtrise des processus externalisés: il serait utile d'identifier les points « critiques » du processus de personnalisation des badges (opérateur PARAGON) afin d'en garantir la pérennité (contrôle conformité 100%, séparation des flux, protection contre les chutes) |
| 3 | Manager le SMQ 007 | Il serait utile de vérifier la complétude de couverture des processus vis-à-vis des activités de l'organisme: étapes de mises en place, de prise en compte de nouveaux besoins ou de nouvelles contraintes, nouveaux toll chargers, nouveaux pays traités ou non en mode projet. |
| 4 | Manager le SMQ 007 | Exploitation du SWOT: il serait utile de statuer formellement sur la prise en compte ou non des éléments du SWOT et tracer les raisons associées. |

5.6 Points faibles

| Numéro | Processus | Clause |
|--|--|---|
| Points faibles | | |
| 1 | Approvisionner et gérer les stocks 003 | 9K-4.4 Système de management de la qualité et ses processus |
| Le processus de renouvellement des stocks est conforme aux exigences normatives à la date de l'audit. Néanmoins, les risques croissants liés à l'approvisionnement des composants électroniques nécessitent de renforcer le processus pour garantir à terme l'absence de rupture de stock (seuil de déclenchement d'un réapprovisionnement, recyclage des badges en solution palliative) | | |

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) | | | |