



Revue de direction 2024

du 07/03/25

PERSONNES PRESENTES

Mr TECHEL Richard : Président

Me TECHEL Clio : Directrice générale

C. CARLOS : Consultant Qualité

PERSONNES EXCUSEES

Néant

Rédigé par C. CARLOS

(Consultant Qualité)

Le : 09/03/25

Visa

Validé par Mr TECHEL Richard

(Gérant)

Le 10/03/25

Visa

	Compte - Rendu	Version : a
	<h1>Revue de direction 2024</h1>	
		Réalisée le : 07/03/25 Page 2 sur 10

1 - Introduction

La revue de direction permet de s'assurer que le système de management est pertinent, efficace et adéquat, afin que la politique, les objectifs et cibles fixées soient atteints. Elle propose également des améliorations du système de management lorsque des défaillances sont détectées ou lorsque des potentiels d'amélioration sont mis en évidence.

Les différents points inscrits à l'ordre du jour constituent les données d'entrées de la revue de direction :

1 – Déroulement de l'année 2024

2 – Résultat des audits

- 2.1 Audits interne
- 2.2 Audits externes

3 – Mise en œuvre du système qualité

4 – Retour d'informations clients

- 4.1 Enquête de satisfaction client
- 4.2 Réclamations client

5 – État des non conformités interne et fournisseurs (fiches d'anomalies)

6 – État des formations, qualification, habilitations, suivi du personnel

7 - Autres

Pour les éléments de sorties de la revue de direction, ils sont constitués par les actions à mettre en place pour :

- Améliorer l'efficacité du système qualité
- Améliorer les prestations vis-à-vis de l'attente client
- Adapter les besoins en ressources matérielles ou humaines

1 - Déroulement de l'année 2024

Maintien du consultant qualité C. CARLOS pour améliorer et faire vivre le système qualité en collaboration avec le correspondant qualité et la direction.

Il s'agit de la première revue de direction pour la société.

Éléments de sortie de la revue de direction :

- Perdurer sur la réalisation annuelle des revues de direction

	Compte - Rendu	<i>Version : a</i>
Revue de direction 2024		Réalisée le : 07/03/25
		Page 3 sur 10

2 - Résultats des audits réalisés dans le courant de l'année 2024

2.1 Audit(s) interne(s)

1 audit interne a été réalisé

- ✓ Le 04/10/24 pour le siège avec 19 écarts

Le siège



Le nombre de défauts constatés peut sembler important. Néanmoins, le système qualité est relativement « jeune ».

L'application au quotidien des éléments du système qualité ainsi qu'une appropriation progressive devrait permettre en 2025 de réduire le nombre d'écarts lors du prochain audit

Éléments de sortie de la revue de direction :

- Année 2025 : Rester sur une fourchette d'écart inférieur à 30% en comparaison de n-1 lors du prochain audit interne grâce à la poursuite des formations qualité, des contacts réguliers avec les différents collaborateurs...
 - Soit 13 écarts

2. 2 Audit(s) externe(s)

Concernant le référentiel I4 NF 285, la société a demandé à obtenir la certification APSAD NF service (extincteur) – avec un audit du CNPP

Lors de ces audits externes, l'auditeur peut être amené à formuler les écarts (Non satisfaction d'une exigence du référentiel de certification) suivants :

- Observation : Point à améliorer et/ou information portée à l'audité & au comité ad hoc.
- Non-conformité mineure : Écart n'entraînant pas un risque avéré (risque fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque important - d'une

	Compte - Rendu	Version : a
	<h1>Revue de direction 2024</h1>	Réalisée le : 07/03/25
		Page 4 sur 10

exigence spécifiée dans les textes applicables (textes officiels, normes et règlements entrant dans le champ d'application de la certification, directives internes, dossiers techniques)

- Non-conformité majeure : Écart entraînant un risque avéré (risque fondé sur des éléments objectifs) de non-respect - récurrent ou unique en cas de risque important - d'une exigence spécifiée dans les textes applicables (textes officiels, normes et règlements entrant dans le champ d'application de la certification, directives internes, dossiers techniques)

L'audit du CNPP le 21/01/25 s'est soldé avec un rapport présentant 0 non-conformité.

Au vu de cet audit, la structure documentaire actuellement en place répond aux exigences liées aux certifications APSAD

Un nouvel audit sera effectué dans le courant de l'année 2025 par le CNPP. L'application des exigences du système qualité (à travers l'implication de la direction) devrait permettre de s'approcher en 2026 du passage en régime de certification APSAD confirmée

Éléments de sortie de la revue de direction :

- Ne pas se voir notifier d'écart majeur lors de l'audit 2025 du CNPP (grâce au suivi des améliorations demandées lors de l'audit interne, au suivi qualité, terrain et à l'implication de la direction)

3 – Mise en œuvre du système de management de la qualité

Des mises à jour de certaines procédures, formulaires et instructions ont été réalisées tout au long de l'année 2024.

La mise en place du site intranet permet aux collaborateurs de disposer d'un accès facile aux documents nécessaires.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION :

La Direction continue à intervenir directement suite à des retours de contrôles qualité terrain démontrant des défaillances de techniciens. Cette implication forte de la Direction contribue à l'amélioration de notre qualité de prestation vis-à-vis de nos clients. La responsabilisation accrue des différents acteurs devrait, à terme, apporter un suivi plus fin sur la qualité des prestations.

	Compte - Rendu	<i>Version : a</i>
Revue de direction 2024		Réalisée le : 07/03/25
		Page 5 sur 10

4 – Retour d’informations clients

4.1 Enquête de satisfaction client

Plusieurs enquêtes de satisfaction clients ont été réalisées en 2024 auprès des clients

Nb d’enquête totale transmise (siège) : 75

Nombre de retour :

- ✓ 4 pour le siège
 - Avis négatifs : 0

Nombre d’enquête transmise suite à solde de réclamation client : *Sans Objet*

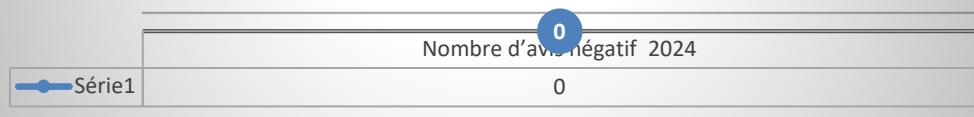
Nombre de retours 2024
4

Nombre de retours suite enquête satisfaction (Siège)



Nombre d’avis négatifs 2024
0

Nombre avis négatifs enquête de...



Éléments de sortie de la revue de direction :

La direction est particulièrement sensible à ce type de remontée d’information. Le pourcentage de retour/envois effectués est 4. Ce nombre de retours est faible. Nous estimons qu’un nombre de 15 retours pour 2025 serait correct.

	Compte - Rendu	Version : a
Revue de direction 2024		Réalisée le : 07/03/25
Page 6 sur 10		

Si ce chiffre n'est pas atteint, il conviendra de réfléchir à une autre méthodologie.
Pour cela, nous nous fixons l'objectif suivant :

Éléments de sortie de la revue de direction :

- Obtenir un taux de retour d'environ 15 enquêtes de satisfaction client

Nombre d'enquête transmise suite à solde de réclamation client

0

4.2 Réclamations client

Ces paramètres constituent entre autres l'image de notre société auprès de nos clients ! Ces réclamations font l'objet d'une analyse attentive de la direction. Il est notamment vérifié la non répétitivité de ces retours et la mise en place d'action correctives adéquates.

4.2.1 : Réclamations AR

Il s'agit des courriers (recommandés) de réclamations clients reçus tout au long de l'année.

Siège

	Extincteur	R.I.A	Désenfumage	BAES	Autres activités
Nb de réclamations en courrier recommandé reçu	0	0	0	0	0

(*) : Signalétique

Nb de courriers recommandés (Siège)



	Compte - Rendu	Version : a
Revue de direction 2024		Réalisée le : 07/03/25
		Page 7 sur 10

4.2.2 : Réclamations non AR

Siège

	Extincteur	R.I.A	Désenfumage	BAES	Autres activités
Nb de réclamations en courrier recommandé reçu	6	0	0	0	1(*)

(*) Signalétique



Le nombre de réclamation client nous semble faible. Il est probable que certaines réclamation n'est pas été considérées comme tels. Il a été rappelé qu'une réclamation client découle d'un mécontentement client et peut avoir un spectre large (taux de TVA...)

Éléments de sortie de la revue de direction :

- Année 2025 : Ne pas dépasser 15 réclamations clients.

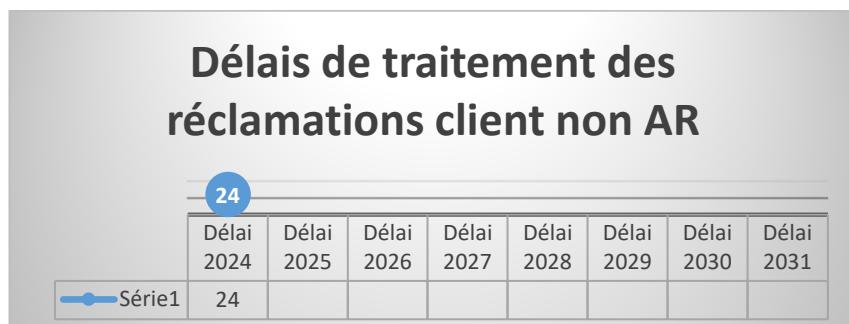
Grace à la sensibilisation du personnel lié à l'écoute client, à la qualité du travail demandé...

4.2.3 : Délais de traitement des réclamations (en jours)

Siège

Délai moyen (*) de traitement d'une réclamation client (courrier AR)	/
Délai moyen (*) de traitement d'une réclamation client (courrier simple, mail)	24 h

Le délai moyen de traitement des réclamations client nous semble raisonnable et adapté.



Éléments de sortie de la revue de direction :

- Année 2025 : Ne pas dépasser 48 h de délai moyen pour le traitement des réclamations.

Sensibilisation du personnel sur ce point particulier qui représente l'image de la société

5 – État des non conformités interne et fournisseurs (fiches d'anomalies)

Siège

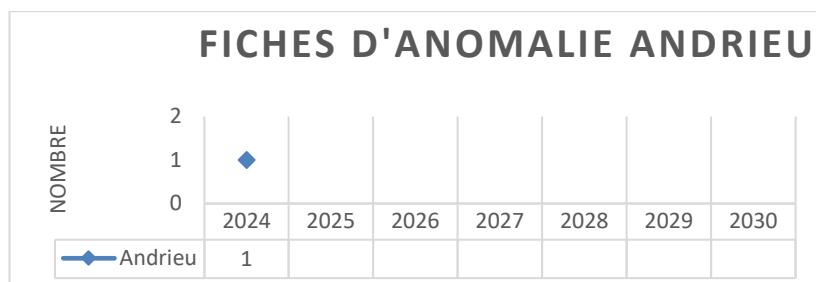
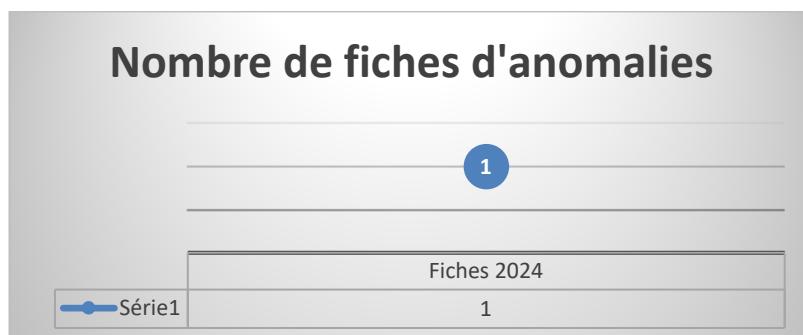
	Extincteur	Hydraulique	Désenfumage	Autres Activités
Nb de fiches d'anomalies ou de pb détectés lors des contrôles réception	1	0	0	0

Le distinguo entre les fiches d'anomalies se fait comme suit :

	Andrieu			
2024	1			

Pas de défauts significatifs en termes de répétitivité.

Néanmoins, il est probable que certains défauts n'aient pas fait l'objet d'un retour



	Compte - Rendu	Version : a
Revue de direction 2024		Réalisée le : 07/03/25
Page 9 sur 10		

Éléments de sortie de la revue de direction :

- Tous les défauts constatés (sur le matériel) devront faire l'objet d'une fiche d'anomalie à travers une implication du responsable qualité (rappel des objectifs, formation...) vis-à-vis des collaborateurs.

6 – État des formations, qualification, habilitations, suivi du personnel

6.1 Formation

Nota : ne pas prendre en compte les habilitations électriques, les formations travaux en hauteur... ainsi que les formations initiales à l'embauche.

Siège

	Extincteur	R.I.A	Désenfumage	BAES	Autre activité
Nb de formations	0				

Ces contrôles sont définis par la procédure qualité Pr Qual 05. Les enregistrements des contrôles sont formalisés grâce au formulaire F. Qual 06.

Éléments de sortie de la revue de direction :

Voir à respecter les exigences du système qualité

6.2 Contrôles

	Nb de contrôles
Nb de contrôles effectués (qualité de prestations des techniciens)	3

Éléments de sortie de la revue de direction :

Voir à associer les formations aux contrôles terrain.

	Compte - Rendu	Version : a
	Revue de direction 2024	Réalisée le : 07/03/25
		Page 10 sur 10

6.3 Turn over

Siège

	Extincteur	RIA	Désenfumage	BAES	Autre activité
Nb d'embauches	1	0	0	0	0
Nb de départs	1 CDI 1 CDD 1 apprenti	0	0	0	0

6.3 Entretien annuels

Siège

100 % d'entretien réalisé par rapport à l'effectif total de l'établissement

Les exigences du système qualité ont été respectées

Éléments de sortie de la revue de direction :

- Voir à réaliser 100 % des entretiens de fin d'année

7 - Autres

/

8 - Les exigences clients

Le suivi des exigences clients est réalisé par les technico commerciaux en collaboration avec la direction
Les devis sont établis conformément à la grille tarifaire appropriée.

Évolution du Parc

Objectifs 2025

	Extincteur	RIA	Désenfumage	Détection incendie	Autre activité
% d'augmentation du portefeuille client	+5%	+2%	+2%	+10%	/

Éléments de sortie de la revue de direction :

- Augmentation de 5 % du portefeuille client extincteurs.
Par l'implication et la motivation des commerciaux+

Prochaine réunion

Fin d'année 2025