



RAPPORT D'AUDIT: ETRIA MANUFACTURING FRANCE S.A.

TYPE DE VISITE(S):

**INTÉGRÉ AUDIT DE SURVEILLANCE 4.3 (UNACC
- ISO 45001:2018, COFRAC - ISO 9001:2015,
COFRAC - ISO 14001:2015)**

NUMÉRO DE CONTRAT:

FR/901/232079

BE THE BENCHMARK



Bureau SGS De Realisation	SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES	
Nom de l'organisation:	ETRIA Manufacturing France S.A.	
Adresse Du Siège Social:	Parc Eurochannel, 76370 MARTIN EGLISE, France	
Représentant:	Jason MARTEL	
CRITERES D'AUDIT		
Accréditation	Bureau SGS Accrédité	Nombre Effectif D'employés
UNACC		220
Standard/Schéma	Domaine D'application	
ISO 45001:2018	Production, embouteillage et logistique de toners en cartouches vers l'Europe et en vrac vers l'Asie. Logistique de produits bureautiques. Services associés tels que configuration à la demande, reconditionnement, prestations de réparation et centre national d'appel. Production, bottling and logistics of toner cartridges to Europe and bulk to Asia. Logistics of office products Associated services such as on-demand configuration, repair services and national call center.	
CRITERES D'AUDIT		
Accréditation	Bureau SGS Accrédité	Nombre Effectif D'employés
COFRAC	SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES	220
Standard/Schéma	Domaine D'application	
ISO 9001:2015	Production, embouteillage et logistique de toners en cartouches vers l'Europe et en vrac vers l'Asie. Logistique de produits bureautiques. Services associés tels que configuration à la demande, reconditionnement, prestations de réparation et centre national d'appel. Production, bottling and logistics of toner cartridges to Europe and bulk to Asia. Logistics of office products Associated services such as on-demand configuration, repair services and national call center.	

CRITERES D'AUDIT		
Accréditation	Bureau SGS Accrédité	Nombre Effectif D'employés
COFRAC	SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES	220
Standard/Schéma	Domaine D'application	
ISO 14001:2015	Production, embouteillage et logistique de toners en cartouches vers l'Europe et en vrac vers l'Asie. Logistique de produits bureautiques. Services associés tels que configuration à la demande, reconditionnement, prestations de réparation et centre national d'appel. Production, bottling and logistics of toner cartridges to Europe and bulk to Asia. Logistics of office products Associated services such as on-demand configuration, repair services and national call center.	

AFFECTATION DE L'ÉQUIPE D'AUDIT	
Audit Team Leader	Nathalie LAPLAUD - Auditor
Tout Autre Accompagnateur (noms et rôles)	
Date(s) de l'audit	08 avr. 2026 - 10 avr. 2026
Autres Informations	L'audit est intégré. Le niveau d'intégration du SMI est considéré comme : Élevé

1. OBJECTIFS DE L'AUDIT

Les objectifs de cet audit/visite sont, pour le domaine d'application de la certification :

Détermination de la conformité du système de management du client, ou de parties de celui-ci, par rapport aux critères d'audit

Détermination de la capacité du système de management à s'assurer que le client répond aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables (REMARQUE : Un audit de certification du système de management n'est pas un audit de conformité légale.)

Détermination de l'efficacité du système de management pour s'assurer que le client peut raisonnablement s'attendre à atteindre ses objectifs définis

Le cas échéant, identification des domaines dans lesquels le système de management pourrait être amélioré.

CONSIDÉRATIONS:

La portée de l'audit, les dates et les lieux où les activités d'audit ont été menées sont indiqués dans le plan d'audit (tout changement est indiqué dans le rapport d'audit).

Le présent rapport d'audit contient un résumé de la capacité du système de management à satisfaire aux exigences applicables et aux résultats attendus.

Ce rapport est confidentiel et sa diffusion est limitée à l'équipe d'audit, aux participants à l'audit, au représentant du client, au bureau SGS et peut être soumise à l'Organisme d'accréditation, aux propriétaires du Système de Certification ou à tout autre échantillonnage par un Organisme de Réglementation, conformément à notre Déclaration de Confidentialité qui peut être consultée à www.sgs.com/en/privacy-at-sgs.

Les audits utilisent un processus d'échantillonnage, basé sur l'information disponible au moment de l'audit. Les méthodes d'audit comprennent, sans toutefois s'y limiter, des interviews, des observations des activités et une revue de la documentation et des enregistrements.

2. RÉSUMÉ ET CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

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

STANDARD & ACCRÉDITATION	CONCLUSIONS
ISO 45001:2018 - UNACC / ISO 9001:2015 - COFRAC / ISO 14001:2015 - COFRAC	Maintenue

Le maintien de la certification est conditionné par le traitement satisfaisant des non-conformités, le cas échéant.

RÉSUMÉ DE L'AUDIT

- La documentation du système de management a démontré la conformité aux exigences de la ou des normes d'audit et fourni une structure suffisante pour soutenir la mise en œuvre et la maintenance du système de management.
- L'organisation a démontré une mise en œuvre et un suivi efficaces de la capacité de son système de management à respecter les exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables.
- Tout au long du processus d'audit, le système de management a démontré une conformité globale aux exigences de la ou des normes d'audit.

Nombre de non-conformités identifiées	0
---------------------------------------	---

- Le domaine d'application de la certification est approprié
- Les objectifs de l'audit ont été atteints.
- Le plan d'audit a été suivi.
- Le programme d'audit est adéquat.
- Tous les problèmes sont résolus.

3. CONSTATATIONS PRÉCÉDENTES

Les résultats du dernier audit de ce système ont été évalués, en particulier pour s'assurer que des corrections et des mesures correctives appropriées ont été mises en œuvre lorsque des non-conformités (ou des constatations suite à l'étape 1) ont été identifiées. Lorsqu'une non-conformité (ou une constatation suite à l'étape 1) relevée au cours des activités de l'audit précédent n'a pas été traitée, ceci est spécifiquement repris dans la section non-conformité du présent rapport.

4. NON-CONFORMITÉS

Non applicable

Dans le cas d'une organisation multisites, l'organisation est tenue de vérifier dans l'analyse des causes des non-conformités si elles peuvent affecter d'autres sites. Le cas échéant, des actions correctives doivent être prises tant au niveau des fonctions centrales qu'au niveau de chaque site concerné.

5. OBSERVATIONS ET OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION

Observation N° 1	
Description	OA : il pourrait être intéressant d'intégrer le critère vérification de conformité du contrôle technique annuel des remorques (obligatoires pour les remorques supérieures à 3,5 T de PTAC, obligatoire quel que soit le tonnage pour ADR) Risque potentiel : produit abîmé et pollution en cas d'accident
Standard/Schéma	ISO 9001:2015
Standard/Schéma	ISO 14001:2015
Standard/Schéma	ISO 45001:2018
Processus	R6 - Processus R6 – Centre national d'appel
Éléments obligatoires:	

Observation N° 2	
Description	3 / Médecine du Travail : Dans la Fiche Entreprise 2025, il y a une erreur dans la liste des référents harcèlement ISO 45001 § 6.1
Standard/Schéma	ISO 45001:2018
Processus	D3 - Processus D3 - Management des systèmes
Éléments obligatoires:	

Observation N° 3	
Description	4/ Ergonomie au poste de travail : Opération de déballage Lors de l'audit il a été constaté que l'opérateur posait ou reprenait des éléments sur le sol, en courbant son dos et sans plier les genoux. Il apparaît qu'il a bien été formé au module ETRIA BIENVENUE en février 2025. Il réalise cette opération plusieurs fois par jour (environ 2 poses et 2 ramassages sur 14 opérations de déballage par équipe, soit environ 56 fois par équipe). Il ne semble pas être prévu de rotation de poste dans l'équipe (témoignage de l'opérateur et du chef d'équipe) ISO 45001 § 6.1, 7.3 et 8.1
Standard/Schéma	ISO 45001:2018
Processus	R2 - Processus R2 : Configuration à la demande
Éléments obligatoires:	

Observation N° 4	
Description	Observation N°4 de 2025 - ESP : Lors de l'audit secteur TONER, il a été constaté dans les dossiers d'exploitation des cuves filtration N° 50163 et 50164 sont incomplets : il manque la déclaration et le contrôle de leur mise en service de 2011. Audit 2026 : La réponse apportée ("le prestataire qui a installé les cuves n'existe plus") ne démontre pas une analyse suffisante de la réglementation et du risque associé : c'est à l'exploitant de faire les déclarations de mise en service. Pas de constructeur ni l'installateur. Ce point n'est pour autant pas classé en NC car après analyse, les cuves (16bar, 255 litres) ne sont pas assujetties à cette déclaration car en dessous du seuil (arrêté du 20 novembre 2017)
Processus	
Éléments obligatoires:	Evaluation des non-conformités de l'audit précédent

Observation N° 5	
Description	1/ Aspects environnementaux : La méthodologie pourrait être affinée et simplifiée : 1/ en considérant le mode accidentel comme étant « l'évènement est avéré » (-> en réaction, et non pas en probabilité que l'évènement arrive - > prévention). Ce qui permettrait de mieux définir les actions de réaction pendant et post évènement. Cela permettrait aussi de regrouper certaines lignes qui deviennent des doublons 2/ en revoyant différemment l'approche perspective cycle de vie amont et aval des activités et pas seulement du produit Le mode incendie ne porte que sur certaines activités (par ex bâtiment Toner Copieur), mais pas l'ensemble du site. L'impact pollution de l'air est évalué comme étant non significatif L'impact de déchets d'incendie n'ont pas été évalués ISO 14001 § 6.1
Standard/Schéma	ISO 14001:2015
Processus	D3 - Processus D3 - Management des systèmes
Éléments obligatoires:	

6. EXIGENCES SPÉCIFIQUES

Y a-t-il des changements significatifs?

Oui

Restructuration, réorganisation (augmentation de volumes, nouveaux projets, recrutements en cours) : voir annexe rapport d'audit

7. PISTES D'AUDIT

Processus: D1 - Processus de Direction D1 : engagement, stratégie, innovation	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Processus de Direction D1 : engagement, stratégie, innovation	
Projet FALCON	

Processus: D3 - Processus D3 - Management des systèmes	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Processus D3 - Management des systèmes	
Infirmierie	

Processus: S1 - Processus S1 – Méthodes/Qualification de nouveaux produits ou processus	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Processus S1 – Méthodes/Qualification de nouveaux produits ou processus	

Processus: R6 - Processus R6 – Centre national d'appel	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Processus R6 – Centre national d'appel	

Processus: R5 - Processus R5 : Logistique de distribution	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Processus R5 : Logistique de distribution	

Processus: R2 - Processus R2 : Configuration à la demande	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Processus R2 : Configuration à la demande	

Processus: R4- Reconditionnement	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
R4- Reconditionnement et démantèlement	

Elements obligatoires: Revue de direction	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Revue de Direction : 26 février 2026	

Elements obligatoires: Evaluation des non-conformités de l'audit précédent	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Observation N°4 de 2025 - ESP : Lors de l’audit secteur TONER, il a été constaté dans les dossiers d’exploitation des cuves filtration N° 50163 et 50164 sont incomplets : il manque la déclaration et le contrôle de leur mise en service de 2011. Audit 2026 : La réponse apportée ("le prestataire qui a installé les cuves n'existe plus") ne démontre pas une analyse suffisante de la réglementation et du risque associé : c'est à l'exploitant de faire les déclarations de mise en service. Pas de constructeur ni l'installateur. Ce point n'est pour autant pas classé en NC car après analyse, les cuves (16bar, 255 litres) ne sont pas assujetties à cette déclaration car en dessous du seuil (arrêté du 20 novembre 2017) ISO 14001, ISO 45001 § 6.1	

Elements obligatoires: Audits internes	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Audits internes : Planification 2025 issue de l'analyse de risque Intégration de l'audit RBA Responsible Business Alliance : autoévaluation réalisée, certification initiale en cours, avec une composante HSE, SC et Ethique Qualification de l'équipe d'audit	

Processus: Gestion des déchets :	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Gestion des déchets 2025	

Processus: A1 - Processus A1 – Mesurage de la satisfaction clients Processus D3 : Management des systèmes	
Propriétaire Du Processus	Auditeur
Pilote de Processus	Nathalie LAPLAUD
Résumé	
Processus A1 – surveillance et Mesurage de la satisfaction clientèle	

8. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES / COMMENTAIRES

de nombreux points forts :

Cohésion, esprit d'équipe, ouverture à l'amélioration continue
 Très grand professionnalisme des personnes rencontrées
 Implication très forte des équipes dans les actions d'amélioration, avec le support engagé du management
 Compétences techniques des personnes rencontrées

Utilisation du planning dynamique
 Analyse des risques AMDEC des processus
 Gestion de gros projets en cours : FALCON avec une douzaine de groupes de travail
 Projets aboutis à succès : transfert et réimplantation du déballage CTO, augmentation de capacité de stockage (notamment palettiers), test optimisation du taux de chargement transport (réduction taille palette), ...
 Planification des audits internes selon la méthode risque Revue de direction (fond et forme)
 Bilan des déchets et animation de la gestion 3R – vers une économie circulaire
 Procédure en cours de gestion des déchets de piles et batteries
 Actions ergonomie (ex CNA : bureau « assis-debout » en test), formation ETRIA-BIENVENUE

SITE SERVICE SCOPE - ANNEX A

ANNEX - SITE IN CERTIFICATION SCOPE	
*The scope is shown at site level only where it is different to the main scope for the service (as displayed in audit criteria section of the report)	
Sites	Service/Scope}
SITE 1: ETRIA Manufacturing France S.A. - Parc Eurochannel, 76370 MARTIN EGLISE, France	UNACC ISO 45001:2018: French - France: * COFRAC ISO 9001:2015: French - France: * COFRAC ISO 14001:2015: French - France: *

WWW.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE

