



Politique Qualité

La mise en place de notre démarche qualité est pour nous le moyen de nous organiser en interne mais aussi de mieux répondre aux besoins et attentes des clients.

L'Orientation Client, comme la satisfaction des exigences clients, sera donc la finalité de nos objectifs.

Pour ce faire, notre politique se décline sur quatre axes, dont nous fixerons chaque année les objectifs d'amélioration quantitatifs :

- ▶ **L'amélioration de la satisfaction globale des clients, telle que nous pouvons l'apprécier notamment par le biais d'une enquête et lors des points de rencontre avec nos clients**
- ▶ **La compétence d'une équipe de consultants efficace et proche dans la relation client.**
- ▶ **Le rôle charnière entre l'éditeur et le client qui est une spécificité de notre métier. Le respect des exigences des éditeurs avec lesquels nous travaillons.**
- ▶ **L'amélioration de la performance de l'entreprise car c'est ce qui garantit et assure la pérennité de l'entreprise.**

Je m'engage à mettre toute mon énergie à la mise en place et au maintien de cette organisation ISO 9001 au sein de notre entreprise.

Je serais vigilant à ce que l'objectif que nous nous sommes fixé soit bénéfique pour nos clients et pour l'entreprise, cela grâce à la motivation de l'ensemble du personnel Sig-aL.

Sig-aL évolue dans un contexte lié aux décisions gouvernementales en terme fiscal et légal.

Sig-aL est également liée aux décisions de ses éditeurs (évolutions de logiciels ou changement de politique vis-à-vis des distributeurs) ce qui est plus dangereux que la concurrence régionale.



Les enjeux externes



Les enjeux internes

Réactivité et continuité du service

Respect du budget, délais, atteintes des objectifs

Fondée en octobre 1984, la Société Durafour Informatique, s'est spécialisée dans l'intégration de logiciels de Gestion : Comptabilité, Gestion commerciale, Gestion de production Finances, Paie, Gestion du temps et ressources Humaines.

Rachetée en décembre 2004, par Marianne et Florence Bouchardeau, salariées de l'entreprise, la Société devient **Sig-aL : Société Informatique de Gestion Alti-Ligérienne.**

Depuis mars 2023, Josselin Clavier et Julien Bruchon sont les dirigeants de la Société.

La société Sig-aL est une société de services informatiques à destination des PME & PMI dans tous les secteurs (industries, services, paramédical, organismes).

Par notre métier d'intégrateur, nous bénéficions du soutien des éditeurs DIVALTO, SAGE, EQUITIME et INFINEO.

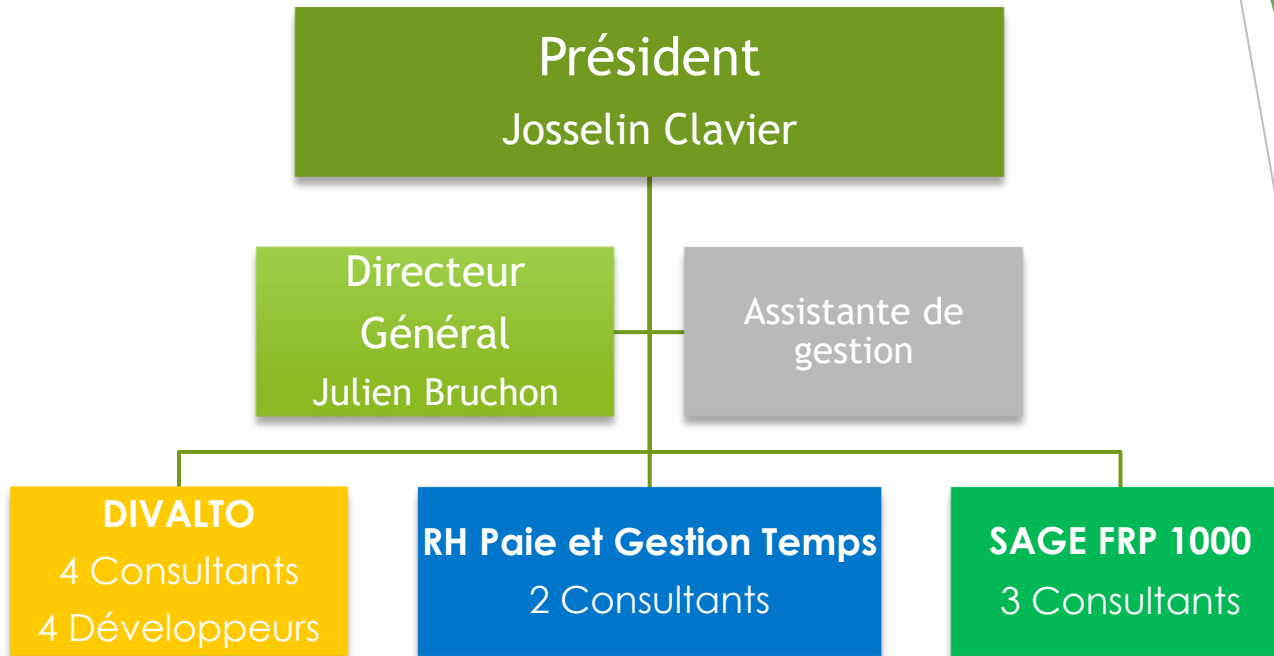
Ils garantissent la pérennité des logiciels que nous installons.

Notre parc clientèle (110 clients) est implanté en Rhône-Alpes/Auvergne.

Le Système de Management de la Qualité s'applique à l'ensemble des activités de Sig-aL :

- ▶ Audit : Analyse
- ▶ Paramétrage
- ▶ Adaptation spécifique
- ▶ Reporting
- ▶ Formation
- ▶ Dépannage / Maintenance

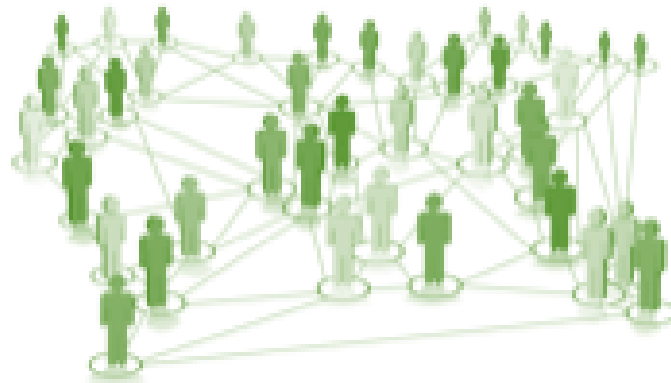
Sig-aL étant un intégrateur de logiciels, elle ne réalise pas d'activités de conception. Ce rôle est sous la responsabilité des éditeurs.



Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

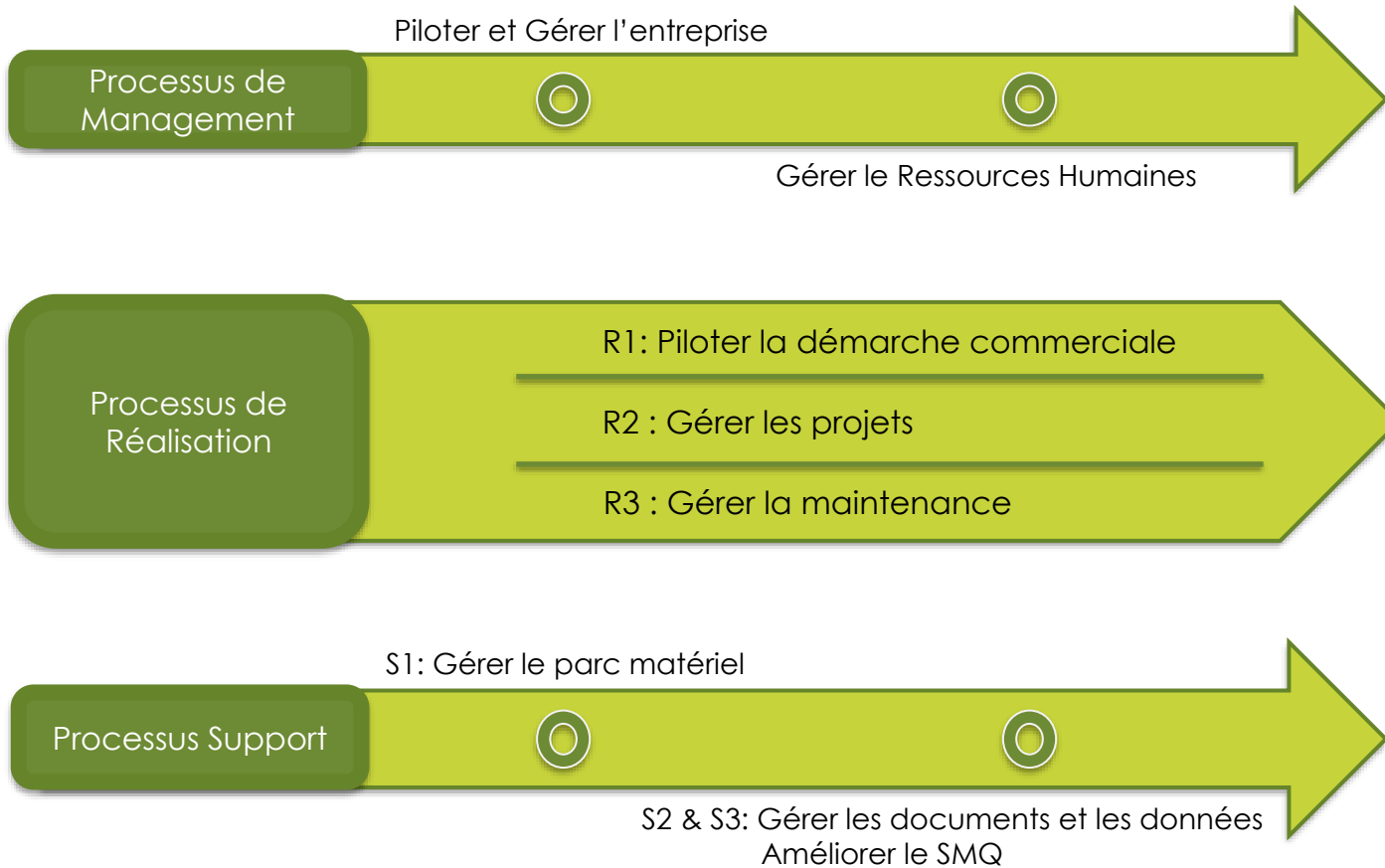
Exigences	Qui ?
S'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences de la présente Norme internationale.	Responsable Qualité
S'assurer que les processus produisent les résultats escomptés.	Pilotes de processus
Rendre compte, notamment à la direction, de la performance du système de management de la qualité, des opportunités d'amélioration et des besoins de modification.	Pilotes de processus Responsable Qualité
Promouvoir l'orientation client à tous les niveaux de l'organisme.	Dirigeants
S'assurer que la cohérence du système de management de la qualité n'est pas affectée lorsque des modifications du système de management de la qualité sont planifiées et mises en œuvre.	Responsable Qualité

Les parties intéressées et leurs exigences



Les parties intéressées ainsi que leurs exigences sont identifiées à chaque processus.
La revue de direction prend en compte les retours d'informations des parties intéressées.

Ecouter nos Parties Intéressées



Satisfaire nos Parties Intéressées

Les pilotes de processus

Définir :

- Identifier et mettre à jour les activités clés du processus
- Identifier, hiérarchiser et définir des actions pour réduire les risques de son processus
- Créer et tenir à jour la documentation du processus (création, modification, suppression)

Piloter et améliorer

- Définir et suivre les moyens de surveillance (indicateurs)
- S'assurer de la cohérence du processus avec les autres processus et/ou avec les interfaces
- S'assurer du fonctionnement et de l'efficacité du processus
- S'assurer que les processus produisent les résultats escomptés
- Rendre compte périodiquement de l'état d'avancement du fonctionnement du processus
- Améliorer le fonctionnement du (des) processus

La description des processus :

FICHE DESCRIPTIVE DE PROCESSUS					
3. LES PHASES CLES DU PROCESSUS					
Responsable d'activité	Activité	Acteurs contributeurs	Moyens de maîtrise de l'activité (ou documents de référence, système d'information, ...)	Livrables de l'activité (ou produits, etc., ...)	Principales Interactions
Michel	Vérifier semestriellement les conditions de fonctionnement chez le client	Tous	Plan de maintenance SGL	Fiche événement dans Diavto pour tous les clients	Piloter la démarche commerciale
Michel	Déterminer s'il s'agit d'une demande d'évolution ou de dépannage	Tous	Enregistrement dans la base maintenance de DIVALTO		Gérer les projets
Michel	Rechercher de solutions : - Correction de paramètres et de développements spécifiques - Compléments de formation - Détection d'une erreur faite par le client - Demande d'information et ou de correction à l'éditeur	Tous	Base maintenance de DIVALTO	Etat par client des types de maintenance (résolutions / paramètres) sur une période donnée	Améliorer le SMQ
Michel	Informier et/ou valider avec le client la solution mise en place	Tous	Base maintenance de DIVALTO	Mai	Améliorer le SMQ
Michel	Communiquer entre les acteurs par pôle interne	Tous	Réunion par pôle à partir de l'analyse de la base maintenance de DIVALTO		Améliorer le SMQ

Page 2 / 4

Les fiches d'auto-évaluation des processus :

FICHE D'AUTO EVALUATION DE PROCESSUS			
(cf Doc : F055-01-01)			
Processus =			
Pilote =			
Date =			
Objectifs Identifier et mettre à jour les critères clés du processus Identifier, hiérarchiser et définir les actions pour réduire les risques de son processus Créer et tenir à jour la documentation du processus (création, modification, suppression) Définir et suivre les moyens de surveillance (indicateurs) S'assurer de la cohérence du processus avec les autres processus et/ou avec les interfaces S'assurer du fonctionnement et de l'efficacité du processus Rendre compte du processus périodiquement des résultats escomptés Mettre à jour le processus périodiquement de l'état d'avancement du fonctionnement du processus Améliorer le fonctionnement du processus			
Surveillance et Analyse des Indicateurs			
Indicateurs	Réalisé N° Objectif N° Réalisé N° Commentaires		
Evaluation des forces et des faiblesses du processus Légende Note d'évaluation : 1 = Pas efficace 2 = Pas efficace 3 = Efficace			
Points d'analyse	Definis les forces (ce qui fonctionne bien)	Definis les faiblesses (ce qui est à améliorer)	Note
Moyens Humains (Compétences du personnel pour réaliser les différentes tâches du processus)			
Moyens matériels			
Documentation appropriée (Connaissances, Documentation, procédures, enregistrements, ...)			



Les documents de Sig-aL sont maîtrisés en respectant les règles de gestion définies dans la procédure PRS3-01. Un serveur commun permet le partage des documents qualité.



La veille réglementaire est réalisée grâce à plusieurs supports :

- Lefèvre (édition annuelle + feuillet rapide)
- Newsletter des éditeurs
- Newsletter presse informatique
- ...

Notre métier étant très lié aux évolutions légales et fiscales nous devons nous tenir informé régulièrement.

1) Identification des risques

L'identification est réalisée pour chaque processus.

Fiche descriptive de processus

2) Vérification des risques et des opportunités

Vérification et mise à jour des risques et des opportunités lors de rédaction de la fiche d'auto-évaluation de processus.

Fiche d'auto-évaluation de processus

3) Détermination des actions

Les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités sont enregistrées dans le plan d'actions.

Plan d'actions

4) Evaluer l'efficacité des actions mises en œuvre

Evaluation de l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités lors de la revue de Direction.

Revue de Direction



Des **indicateurs** sont définis pour chaque processus et font l'objet d'un suivi périodique. Les indicateurs de performance du processus sont revus lors de la revue de Direction.



Des **fiches d'auto-évaluation** permettent de faire un bilan sur le fonctionnement et l'efficacité du processus. Elles permettent de définir des opportunités d'amélioration. Les données de sortie des revues de processus sont présentées en revue de Direction.



Des **audits internes** sont réalisés pour s'assurer que le SMQ est conforme aux exigences de la norme ISO 9001 et qu'il est mis en œuvre de manière efficace et tenu à jour. Les résultats d'audit sont présentés en Revue de Direction.



La **revue de Direction** permet de s'assurer du fonctionnement et de l'efficacité du SMQ.

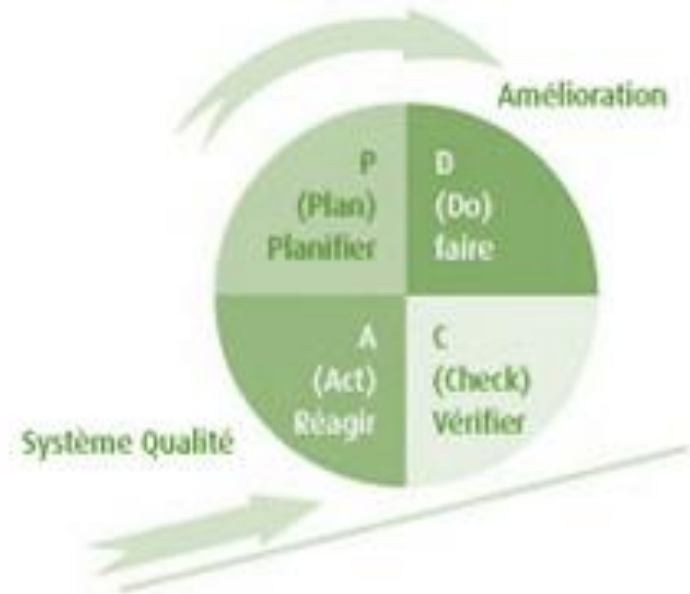


Plans d'actions
Revue de Direction

Qui ?
Josselin Clavier

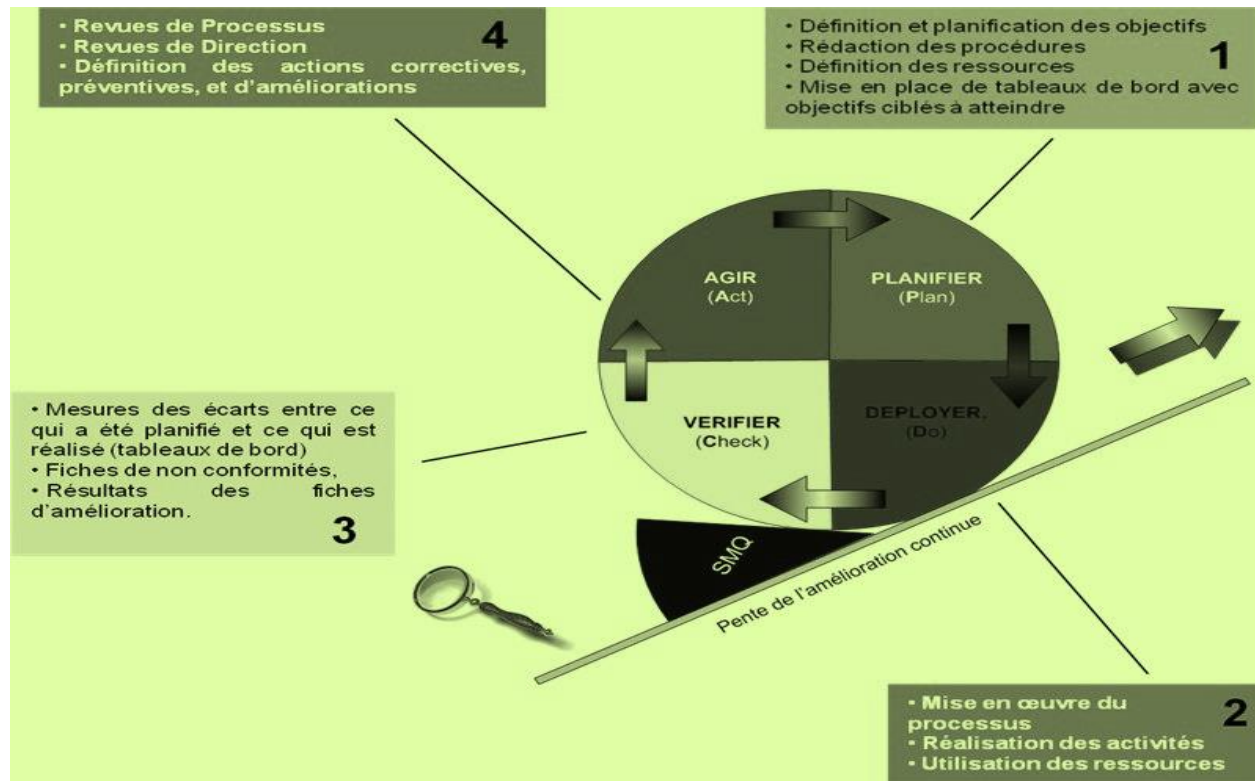
Quand ?
Une fois par an pour la maintenance
A chaque fin de projet pour le processus Gestion de projet

Comment ?
Enquêtes réalisées via un questionnaire en ligne



Traitement des non-conformités et actions d'amélioration :

Les non-conformités sont enregistrées dans le fichier Qualité « Suivi des NC ». Des réunions périodiques par équipe sont organisées et permettent de mettre en place les actions nécessaires et de suivre l'état d'avancement .



Connaissances Organisationnelles :

Elles sont gérées via les procédures et fiches d'instruction du système mais aussi grâce aux sites internet qui nous permettent de nous tenir au courant des actualités réglementaires et légales.

Nos partenaires éditeurs nous garantissent également l'accès aux connaissances organisationnelles dont nous avons besoin (langage de programmation, serveurs d'application).

Code	Processus	NORME ISO 9001-VERSION 2015																											
		4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
M1	Piloter et Gérer l'entreprise	■	■	■	■	■	■		■	■	■				■				■										
M2	Gérer les Ressources Humaines						■					■	■	■					■										
R1	Piloter la démarche commerciale																■	■	■										
R2	Gérer les projets																■	■	■	■	■	■	■						
R3	Gérer la maintenance																■	■	■		■	■	■						
S1	Gérer le parc											■							■										
S3	Améliorer le SMQ						■		■	■						■			■					■	■	■	■	■	■

Chapitres non applicables et justifications : Dans le cadre de ses activités, Sig-aL ne réalise pas de conception et ne développe pas de produits. Cela est à la charge des éditeurs. Sig-aL réalise uniquement des adaptations sur des produits standards.

Nota : le processus S2 a été fusionné avec le processus S3