

# Manuel de Management Qualité





# 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 de nos 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 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, au maintien et à l'amélioration continue de cette organisation ISO 9001 au sein de notre entreprise.

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



# Présentation entreprise

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 OCTIME.

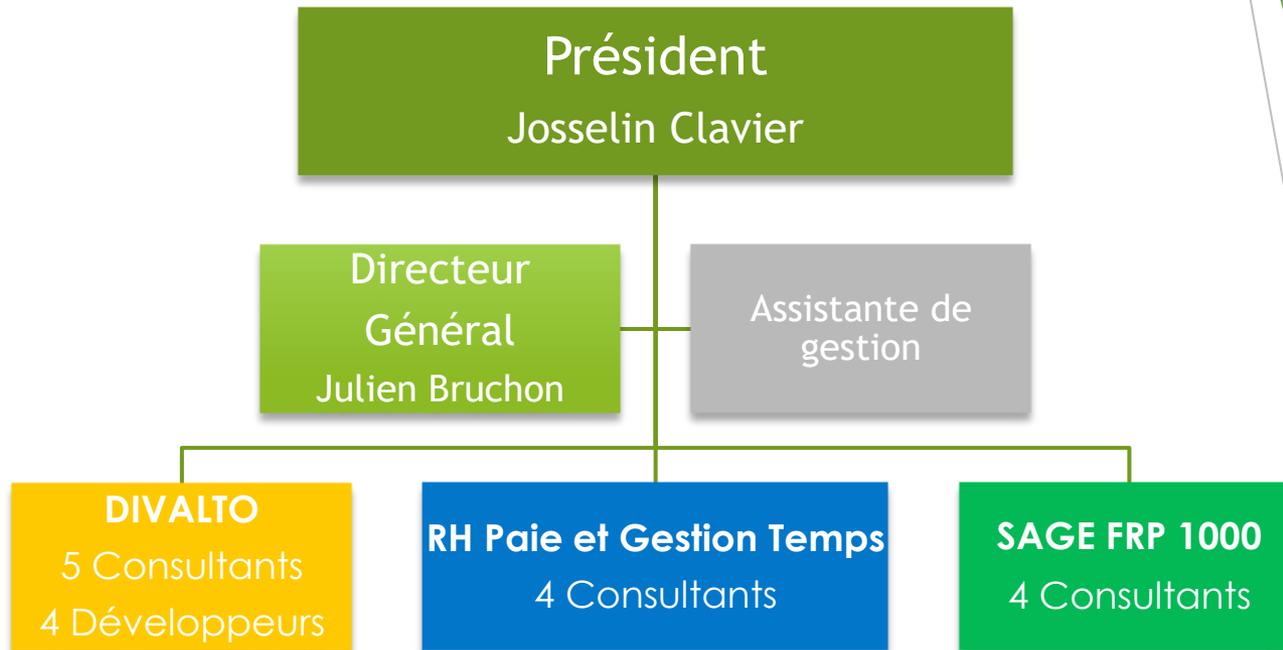
Ils garantissent la pérennité des logiciels que nous installons.

Notre parc clientèle (120 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

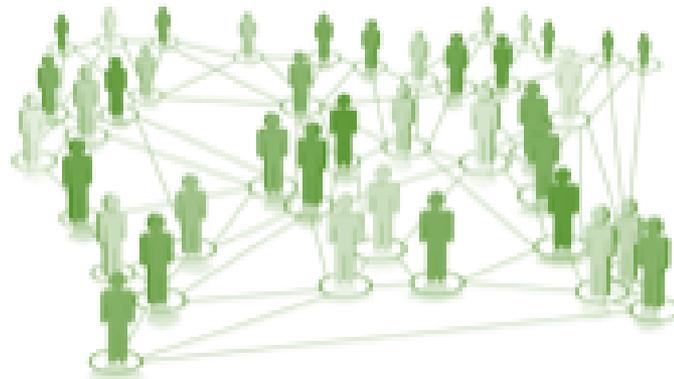
Sig-aL étant un intégrateur de logiciels, elle ne réalise pas d'activités de conception. Ce rôle est sous la responsabilité des éditeurs.



# Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

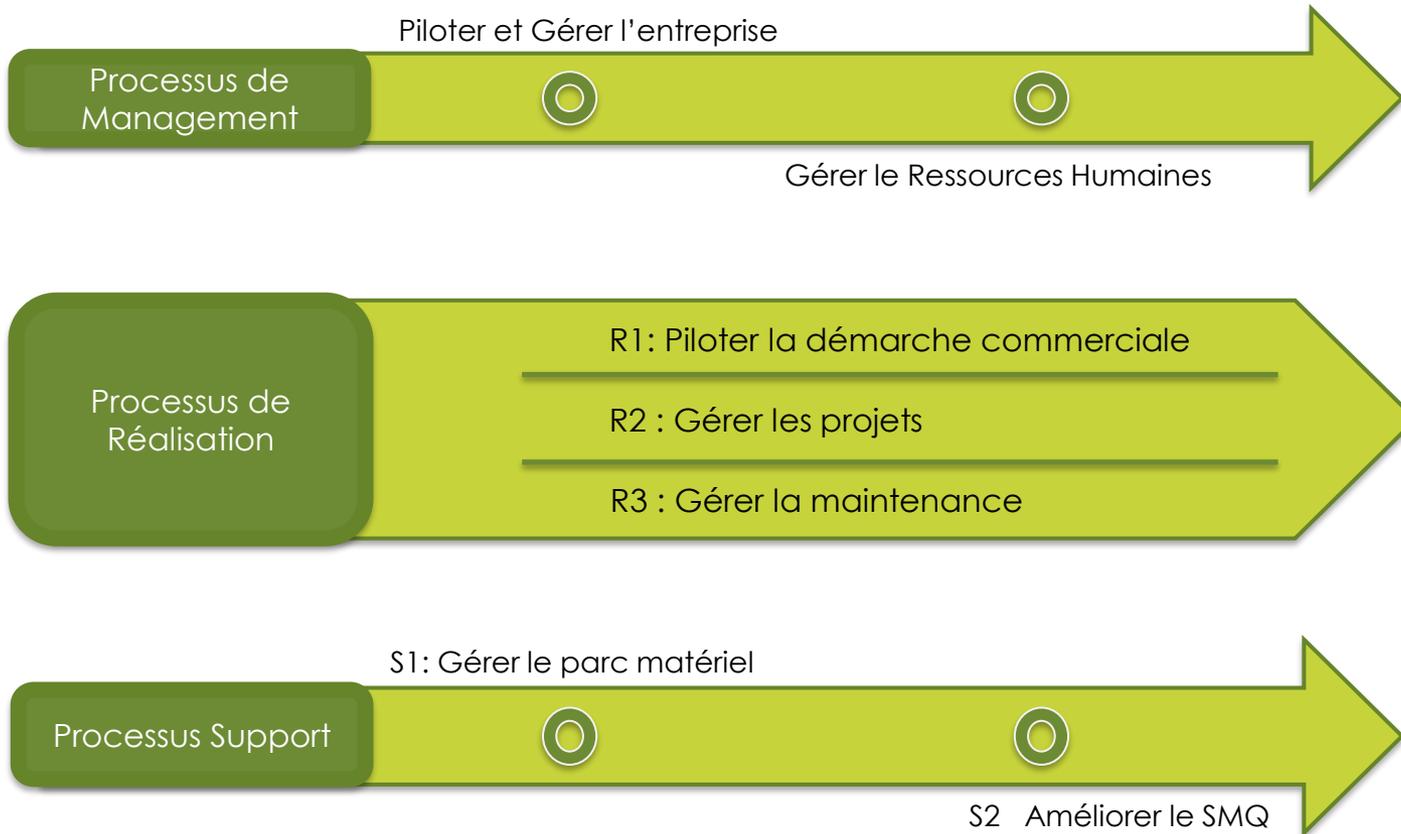
Exigences	Qui ?
S'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences de la présente Norme internationale.	Responsable Qualité
S'assurer que les processus produisent les résultats escomptés.	Pilotes de processus
Rendre compte, notamment à la direction, de la performance du système 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 Paramètres, etc., ...)	Principales Interactions
Michel	Vérifier semestriellement les conditions de fonctionnement chez le client	Tous	Plan de maintenance SQL	Fiche évènement dans Divalto 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 (évolutions / 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 :

Processus : \_\_\_\_\_ Pilote : \_\_\_\_\_  
 Date : \_\_\_\_\_

Surveillance / Analyse des indicateurs / Efficacité du processus

Indicateurs	Revue	Objectif	Analyse des résultats de l'indicateur / Efficacité	Objectif

Les succès de l'année passée / Les progrès réalisés

Les échecs

Les sujets de fond à traiter / Les chantiers d'amélioration

Les documents du système qualité sont toujours d'actualité ?  
 OUI  NON  (dans les documents à supprimer ou à modifier)

ANALYSE DES RISQUES

Voici la liste des risques identifiés sur la fiche descriptive du processus

Risque	Impact	Probabilité	Indicateur

ANALYSE DES RISQUES ET/OU DE NON-CONFORMITÉS IDENTIFIÉS ET/OU MESURES EN COURS D'ADOPTION AU NIVEAU DU PROCESSUS

Niveau d'alerte	Moyens de maîtrise à mettre en œuvre

EFFICACITÉ DU SYSTÈME

1. Pas efficace    2. En cours d'amélioration de l'efficacité    3. Efficace



## 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.



# Mesure de la satisfaction des clients



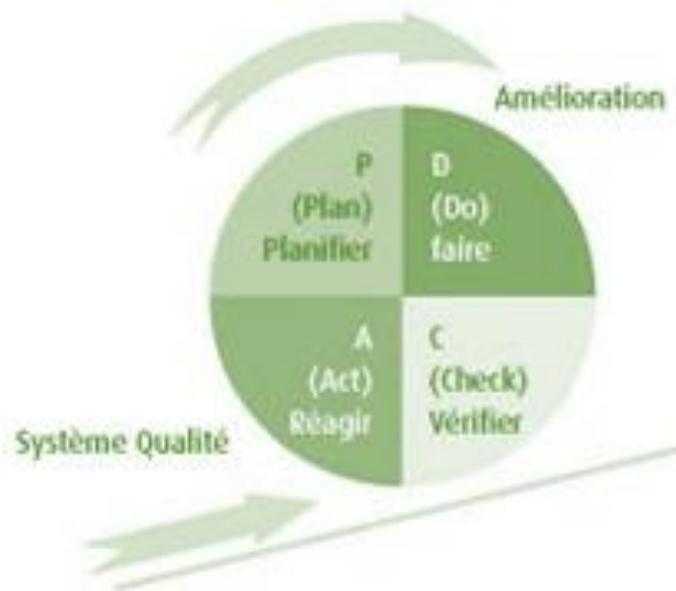
Plans d'actions  
Revue de Direction

Quand ?

A chaque clôture de tickets pour la maintenance et  
à chaque fin de projet pour le processus Gestion de  
projet

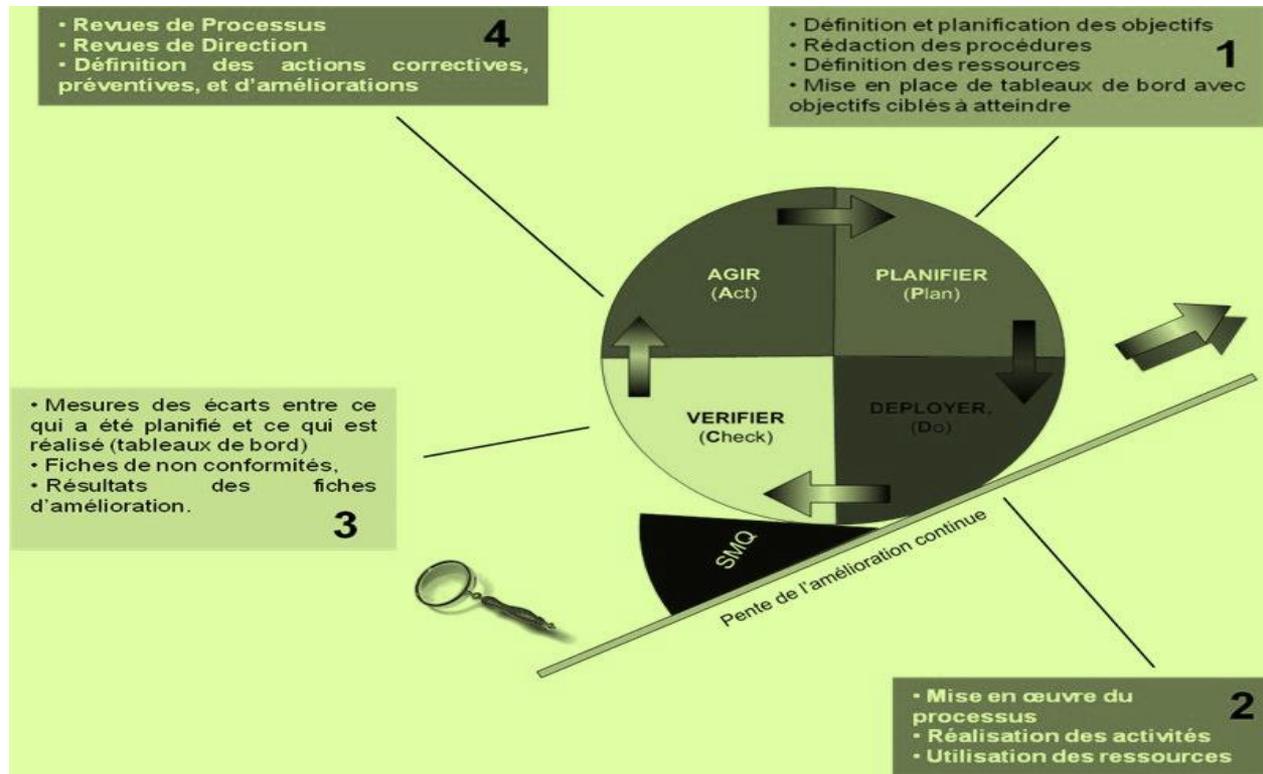
Comment ?

Via une enquête



Traitement des non-conformités et actions d'amélioration :

Les non-conformités sont enregistrées dans DIVALTO. Des réunions périodiques 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