

# Manuel Qualité



**Auteur** : Stéphane KLEIN, Responsable Qualité

**Approuvé par** : Alain CADOT, Président

**Dernière date de mise à jour** : 23 Mars 2017

*A l'aune d'une révolution industrielle dans le monde de l'IT, notre vocation est d'accompagner nos clients dans la transformation digitale en leur apportant notre expertise, nos conseils et nos moyens.*

*Pour cela, notre capacité à étudier les organisations, métiers, environnement, projets et contraintes de nos clients nous permettent d'identifier les leviers de performance et d'optimisation.*

*Nous élaborons des solutions globales qui créent cette valeur ajoutée.*

*Nous accompagnons nos clients en garantissant la pertinence des choix et la réussite des projets dans une démarche d'amélioration continue.*

**Nos axes de progrès et de pérennisation sont :**

- **L'amélioration continue de la satisfaction client,**
- **La synergie de nos activités,**
- **La conquête de nouveaux marchés et clients,**
- **La mesure de la performance et l'amélioration de la rentabilité de chacune de nos activités,**
- **L'élaboration de solutions innovantes et sécurisées.**

*En adéquation avec notre stratégie, l'organisation et les méthodes évoluent :*

- *Notre politique est communiquée,*
- *Nos responsables pilotent la Qualité, par l'analyse des indicateurs de performance des processus, les résultats des audits, l'analyse des réclamations et attentes des clients,*
- *Notre environnement de travail, nos outils tels que le système qualité, le progiciel de gestion intégré, la messagerie, notre intranet constituent les supports techniques de notre politique,*
- *Notre Responsable Qualité anime la politique qualité et participe de manière régulière au Comité de Direction.*

***En 2017, nous poursuivrons nos efforts sur l'efficience de nos projets, et plus largement sur le pilotage des plans d'actions qui nous permettront de réaliser les objectifs de notre plan de développement et de respecter nos engagements clients.***

Nous prenons l'engagement de mettre en œuvre la politique qualité de CIS Valley sous le pilotage du Comité de Direction, l'animation de notre Responsable Qualité et en impliquant l'ensemble du personnel.

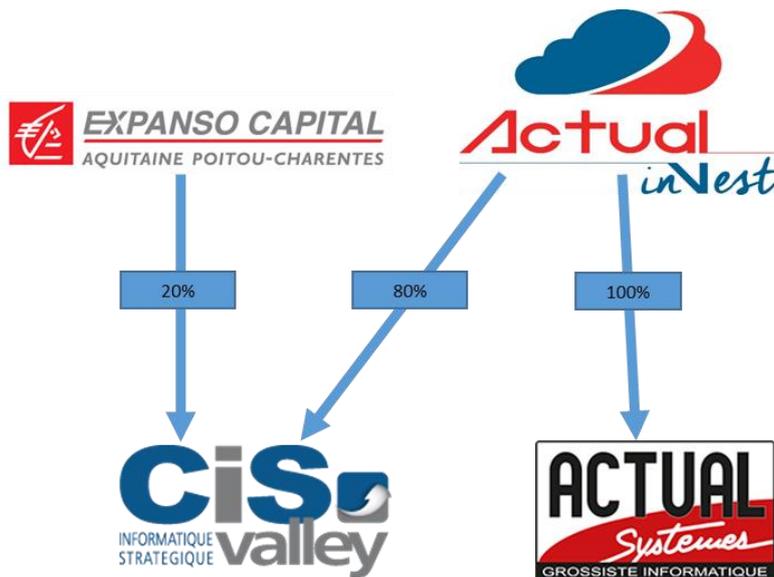
**Alain CADOT**

*Président*

## Présentation de la société

[www.cis-valley.fr](http://www.cis-valley.fr)

Créée au 1<sup>er</sup> janvier 2010 (issue de l'absorption de CIS par AQUITAINE Valley), CIS Valley est une SAS dont le siège social est situé à Bruges (33). CIS Valley est une filiale d'Actual Invest et d'Expanso.



### CIS Valley en quelques chiffres :

- SSII, **32.6 Millions** d'euros de CA en 2016, 121 collaborateurs
- Siège social à **Bordeaux**, 3 agences à **Nantes, Toulouse, Ile de France** (basée à **Orléans**) et 1 site de développement à **Montpellier**
- 3 lignes de produits : **Editions de solutions logicielles et progiciels, Intégration, Cloud – Infogérance & services managés**
- **4 Datacenter** avec option de « dual site »



CIS Valley délivre ses services et **son expertise sur l'ensemble du territoire français** et les propose également à des clients internationaux.

La certification **ISO 9001 version 2008**, pour l'ensemble des activités de l'entreprise, confirme la volonté de CIS Valley de placer le client au cœur de son activité. Véritable gage de confiance, la certification se traduit dans les faits, au-delà des points fixés par la norme, par des engagements forts de qualité de service.

CIS Valley est **agrée**, depuis 2010, par le Ministère de la Santé, pour **l'hébergement des données de santé à caractère personnel**. Agrément renouvelé début 2014 et actuellement en cours de renouvellement.

## Activités

### La vocation de CIS Valley

#### Notre objectif

#### "CIS Valley Informatique Stratégique"

La vocation de CIS Valley est d'apporter de la performance à l'entreprise en phase avec ses objectifs stratégiques.

Le métier de CIS Valley est avant tout de s'engager auprès de l'entreprise, à centrer sa stratégie informatique et ses investissements sur ses objectifs de performance déterminés par ses enjeux.

Pour cela, nous nous mettons à l'écoute de l'entreprise pour comprendre son organisation, son métier, son environnement, ses projets et ses contraintes afin d'identifier les leviers de performance (exemple : réduire les coûts, augmenter la satisfaction client, maintenir un bon niveau de performance technologique...).

Nous élaborons des solutions globales qui créent cette valeur ajoutée. Nous accompagnons nos clients en garantissant la pertinence des choix et la réussite des projets dans une démarche d'amélioration continue.

Les solutions mises en œuvre auprès de nos clients s'orientent autour de 3 grands axes :

- **La conception, la vente, et l'intégration d'architectures.**
- **Le développement : Progiciels, Etudes et Développements de logiciels, d'applications.**
- **L'ingénierie de production : ingénierie technique, infogérance, infogérance HDS.**
- **La business intelligence.**

#### Nos métiers

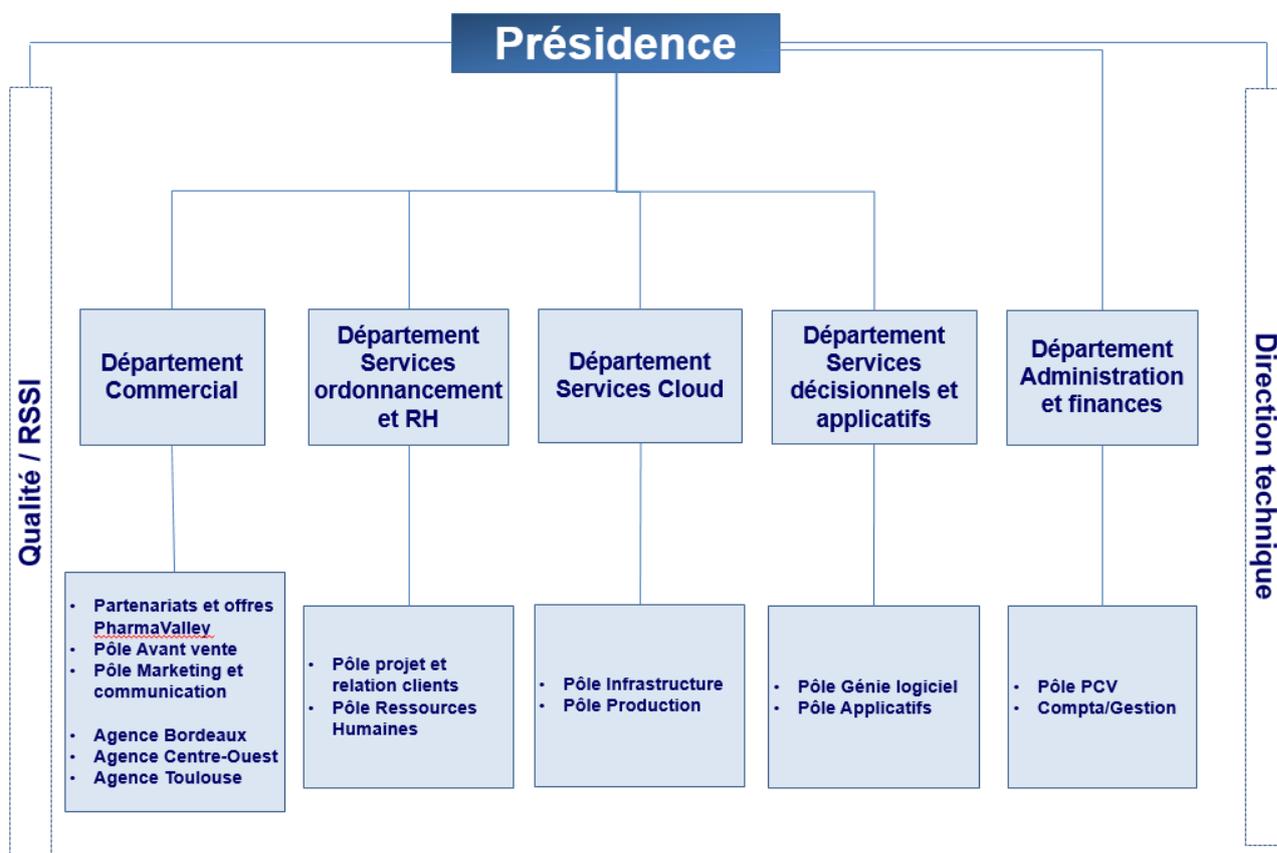
Conseil & conception d'architectures  
Intégration technique  
Édition de progiciels consulaires et centres de formation  
Externalisation de solutions  
Secours informatique  
Ingénierie de développement, Internet, Intranet, applications et mobilité  
Gestion d'actifs logiciels

#### Nos compétences

Conception de solutions  
Architectures systèmes et réseaux  
Intégration  
Externalisation de solutions  
Secours informatique  
Ingénierie de développement, Internet, Intranet, Mobilité  
Formation  
Maintenance applicative

#### Nos progiciels

CAP Valley®	Système d'information des organismes consulaires
CAP Valley Formation®	Système d'information des organismes de formation
PHARMA Valley®	Gamme d'outils informatiques pour l'industrie pharmaceutique



- L'organisation de CIS Valley évolue en 2017 avec la création d'un nouveau département regroupant les services d'ordonnancement et de RH là où le pilotage des projets était auparavant réparti dans les anciens départements techniques de l'entreprise (Cloud et Services et Etudes & projets).
- Le nombre de pôle diminue dans les départements et nous voyons apparaître une mission de Team Leader qui a pour rôle l'animation dans le périmètre du métier de l'équipe auquel il est rattaché.
- Une méthode agile pour la gestion des équipes est introduite afin
  - D'encourager la communication entre les collaborateurs
  - D'encourager l'appropriation du périmètre par les collaborateurs
  - D'éviter la surcharge des équipes
  - De visualiser et de résoudre les blocages
  - De s'inscrire dans l'amélioration permanente des processus de l'entreprise
  - D'encourager l'industrialisation de l'entreprise
- Les équipes du Pôle Avant-Vente sont rattachées fonctionnellement au responsable du Pôle Avant-Vente
  - Celles situées sur le site de Bruges sont directement rattachées au Pôle Avant-Vente

- Celles situées sur les autres sites sont rattachées aux Directeurs d'agences avec un management fonctionnel par le responsable du Pôle Avant-vente basé à Bruges
- Les équipes du Pôle Infrastructures sont rattachées fonctionnellement au responsable du Pôle Infrastructures
  - Celles situées sur le site de Bruges sont directement rattachées au Pôle Infrastructures
  - Celles situées sur les autres sites sont rattachées aux Directeurs d'agences avec un management fonctionnel par le responsable du Pôle Infrastructures basé à Bruges
- Les équipes du Pôle PCV, quel que soit le site de localisation, sont rattachées directement au Pôle PCV dont le responsable est sur le site de Bruges.

## Les fonctions de direction

**Le directeur des opérations** est un manager opérationnel de l'entreprise, en charge du suivi des actions des différentes directions à l'exception de la direction financière.

Il est le bras droit du président pour la mise en œuvre au quotidien de la stratégie d'entreprise.

Il propose les possibilités d'évolution des organisations visant à obtenir une meilleure couverture des clients existants et à venir.

Son action permet de donner de la perspective aux collaborateurs de l'entreprise à court et moyen terme.

**Le directeur technique** est un leader transversal, en charge de l'animation du projet stratégique d'entreprise.

Il est aussi en charge de la cohérence technique de l'offre de CIS Valley, à destination des clients.

Il propose l'organisation des compétences des services dans un souci d'efficacité et de performance.

Son action permet d'optimiser les métiers de l'entreprise (intégration, infogérance et génie logiciel) dans une synergie d'action.

**Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI)** est en charge de la gestion du système de management de la sécurité de l'information basé sur la norme 27001.

Il pilote les actions et projets sécurité en adéquation avec la stratégie de l'entreprise. Il assure le maintien de la cartographie des risques, des politiques de sécurité, et effectue des contrôles et audits internes de conformité.

Il assure la sensibilisation des collaborateurs sur les risques de sécurité.

Il assure le pilotage du processus « S5 : Gestion de la sécurité des systèmes d'information ».

**Le responsable qualité** assure le maintien du système de management de la qualité.

Il accompagne les collaborateurs dans la définition et le maintien des processus, procédures et guides opératoires.

Il assure le suivi des non conformités et réclamations clients.

Il pilote la production des revues de processus, plan de développement, enquêtes qualité, évaluation des fournisseurs ...

## Département Commercial

Ce département a en charge le développement commercial des 3 lignes de produit de CIS Valley :

- Intégration
- Infogérance, Cloud & services, Offres « CIS Cloud Valley », « CIS Secure Valley » et « CIS Power Valley »
- Edition de solutions logicielles et applicatives spécifiques et progiciels ; offre de mobilité
- Business Intelligence

Il est représenté dans chaque agence de l'entreprise.

Les équipes prennent en charge les activités liées à la relation commerciale :

- Prospection et relation client
- Phase d'avant-vente
- Proposition commerciale
- Contractualisation

C'est également lui qui gère les relations avec les partenaires.

Les missions de marketing et communication sont sous la responsabilité du département. Elles ont pour objet d'accompagner et promouvoir les offres produits et services de l'entreprise ainsi que les études de marchés.

Les processus pilotés par ce département sont :

- M1 : Ecoute client
- R1 : Processus Commercial

## Département Services Ordonnancement et RH

Ce département a en charge la priorisation des projets de l'entreprise, la gestion transverse de tous ces projets ainsi que la gestion des ressources Humaines.

Il s'assure de disposer des moyens nécessaires à la réalisation des projets : ressources, matériels, compétences, certifications ...

Ce département pilote les processus suivants :

- M5 : Piloter les projets de l'entreprise
- M4 : Gestion des compétences

### Pôle projet et relation clients

---

Ce pôle a pour missions :

- De prioriser les projets de l'entreprise en collaboration avec les membres du comité de direction.
- De piloter les projets techniques et logiciels : gestion de projet (Lancement, pilotage, planification, coordination des interventions, reporting, bilan ...).
- De planifier les actions récurrentes.

### Pôle Ressources Humaines

---

Ce pôle a pour missions :

- De piloter les besoins en compétences de l'entreprise.
- D'accompagner le recrutement et l'accueil des collaborateurs de l'entreprise.
- D'accompagner les Managers dans les pratiques de Management de l'entreprise.
- D'effectuer une veille juridique sur les obligations RH de l'entreprise.
- De gérer la paye des salariés.

Ce département a en charge la réalisation des prestations techniques vendues.

Structuré en plusieurs pôles de compétences, ce département réalise les prestations techniques :

- Conception, intégration et gestion des architectures techniques internes et clients,
- Support utilisateur relatif à ces plates-formes et aux systèmes d'informations,
- Exploitation des solutions informatiques selon les engagements formalisés dans les contrats d'infogérance ou de maintenance.

Ce département pilote les processus suivants :

- R6 : Maitriser les phases techniques récurrentes
- R3 : Déployer les prestations techniques
- S2 : Gestion des moyens techniques et informatiques
- R7 : Maintenance

### Pôle Infrastructures

---

Ce pôle a pour missions :

- De concevoir, outiller, valider et faire évoluer l'architecture de nos Datacenter.
- De déployer les infrastructures techniques vendues.
- De réaliser les interventions d'assistance technique.
- De réaliser les transferts de compétences auprès des équipes techniques des clients.
- De rédiger les documentations techniques de déploiement.
- De maintenir en condition opérationnelle les infrastructures internes.
- D'assurer la relation client et le suivi, dans la phase récurrente, de nos services et de nos engagements.
- D'administrer et de maintenir en condition opérationnelle les environnements infogérés.
- De piloter et planifier l'administration des environnements.
- D'analyser les performances des environnements.

### Pôle Production

---

Ce pôle a pour missions :

- De prendre en charge les demandes clients, de les qualifier, les traiter, au-delà les affecter à un autre pôle si nécessaire et suivre leur résolution (clôture).
- De superviser et exploiter les environnements et postes de travail (y compris les moyens généraux).

## Département Services Logiciels et Décisionnels

Ce département assure le développement de plateformes Web, Collaboratif et Progiciels. Il assure également le déploiement et la maintenance des progiciels CAP Valley et Pharma Valley.

Il dispose de compétences en « Business Intelligence » avec une forte expertise autour du logiciel Business Object.

Ce département est structuré en pôles de compétence avec une forte transversalité entre les équipes pour les projets le nécessitant.

Les processus pilotés par ce département sont :

- R2 – Génie logiciel

### Pôle Génie Logiciel

---

Ce pôle assure le développement des plateformes web et collaboratif.

Il développe aussi les évolutions des progiciels de la gamme CAP Valley (progiciel à destination des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, des Chambres de Commerce et d'Industrie, des Centres de Formation) et des progiciels de la gamme PHARMA Valley (progiciel à destination de l'industrie pharmaceutique).

Il assure la cohérence globale des architectures des logiciels et progiciels développés.

### Pôle Applicatifs

---

Ce pôle assure la conception et la recette fonctionnelle des logiciels et progiciels développés par le pôle Génie Logiciel.

Il assure de plus la maintenance de ces logiciels et progiciels hébergés ou non dans nos Datacenter.

Les équipes :

- Analysent les besoins
- Réalisent les spécifications générales et les spécifications détaillées
- Réalisent les tests fonctionnels après développement
- Assurent le déploiement du progiciel CAP Valley
- Réalise les formations des utilisateurs chez nos clients
- Assurent la maintenance des logiciels et progiciels
- Produisent des prestations de conception, développement et mise en œuvre de projets décisionnels autour de Business Object.
  - La conception d'univers
  - Le déploiement et paramétrage de l'infocentre

- L'assistance et la formation à l'utilisation : d'un niveau débutant à expert tant sur la conception des univers, que l'administration de l'infocentre et la réalisation de rapport
- La réalisation d'états : Tableaux de bord, Cartographie, Editions de gestion, Statistiques ...

## Les progiciels

---

- **CAP Valley** : Le progiciel CAP Valley est composé de modules applicatifs « métiers » en interaction forte les uns avec les autres.

Le progiciel a plusieurs modes d'évolutions contractuelles possibles :

- Un plan d'évolution annuel élaboré, priorisé et validé par un club utilisateur : TIC Métiers,
- A la demande de chaque client après étude et engagement de celui-ci,
- Selon les évolutions de la réglementation en strict lien avec les modules applicatifs si celles-ci sont intégrées dans les contrats de maintenance.

Dans le cadre de son plan de développement annuel, CIS Valley peut également décider de prendre en charge des évolutions du progiciel. Ces aspects sont décidés et arbitrés chaque année.

Une seule version de référence est gérée avec des livraisons planifiées de patch.

Le responsable du pôle Progiciel assure le pilotage et la coordination de ces évolutions en relation avec ses équipes et les clients qui participent aux différentes phases des projets.

Le pilotage des projets est assuré en fonction des engagements clients préalablement validés.

**PHARMA Valley** : Le pôle Progiciel gère les évolutions de l'application PHARMA Valley sur demandes précises des clients utilisateurs.

## Objet du manuel qualité

---

Le manuel qualité décrit le Système de Management de la Qualité de l'entreprise pour répondre aux besoins et attentes des clients, à la politique qualité, et aux exigences de la norme ISO 9001 version 2008.

Le manuel qualité est à usage externe et interne, il est complété par des cartes d'identités de processus à usage interne.

## Cible du manuel qualité

---

Il s'adresse à l'ensemble de nos **clients** :

- Pour leur donner confiance dans notre organisation afin de satisfaire leurs exigences.

Il s'adresse à nos **partenaires** :

- Pour leur confirmer notre management de la performance,
- Pour nous engager sur notre politique de croissance soutenue et rentable.

Il s'adresse aux **collaborateurs de l'entreprise** :

- Pour traduire la politique qualité,
- Pour motiver chacun dans l'engagement de satisfaction client et dans l'action d'amélioration du système qualité.

## Gestion du manuel qualité

---

Le manuel qualité est rédigé par le Responsable Qualité. Il est approuvé par le Président de l'entreprise avec avis du Comité de Direction.

Il est diffusé sur notre site Internet et mis à disposition en interne au travers de l'intranet de l'entreprise.

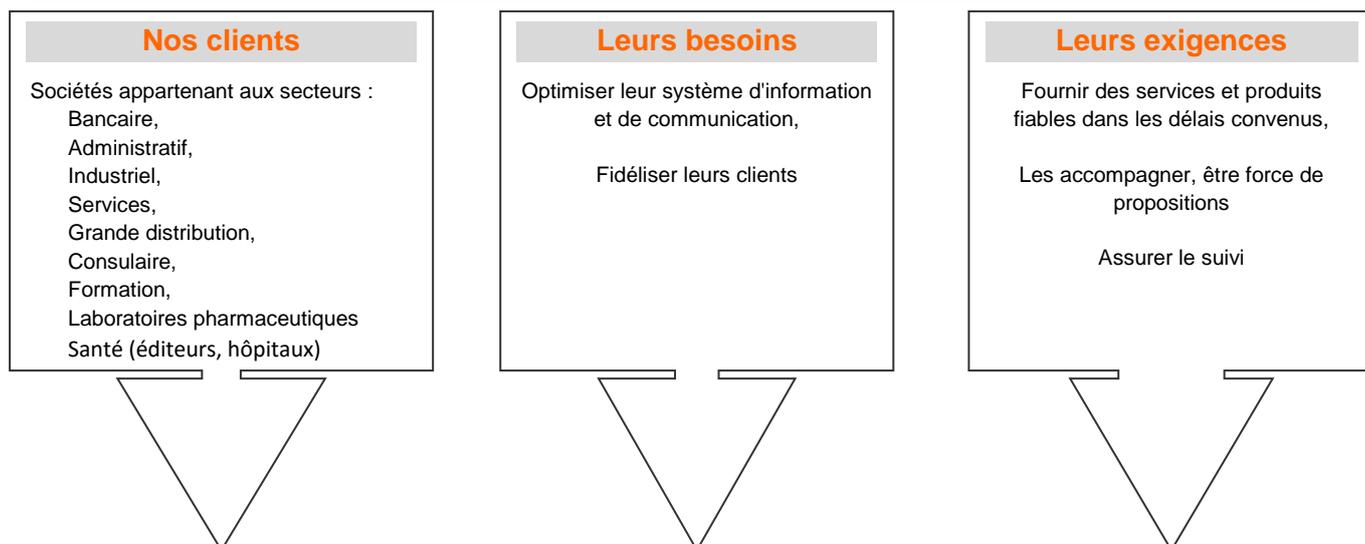
L'évolution suit le même cheminement.

## Domaine d'application du système

---

Il s'applique à l'ensemble des activités de l'entreprise.

# Engagements

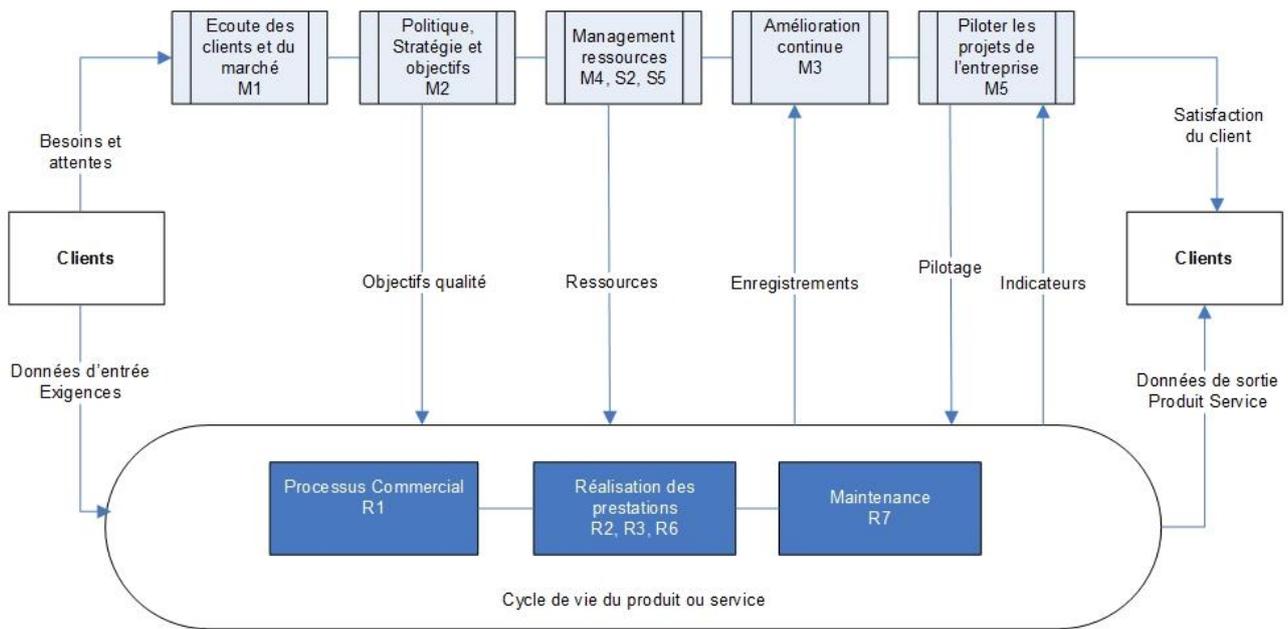


Nos engagements
Accompagner nos clients dans la réalisation et le pilotage de leurs projets, Surveiller et limiter les taux de non conformités, Livrer les services et produits dans les délais contractuels, Informer le client de l'évolution des projets, Tenir à disposition de nos clients un suivi de notre taux de service et une analyse de nos performances.

Le suivi et l'évaluation de notre système de management de la qualité reposent sur les outils suivants, définis par le processus M3 d'amélioration continue.

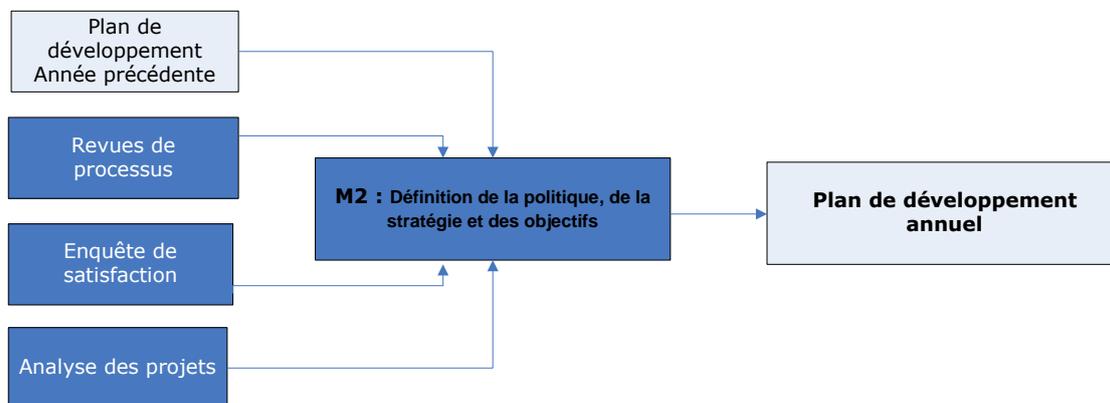
Outils	Objectifs et organisation
<b>Revue de processus -&gt; Plan de développement</b>	Elles permettent d'évaluer l'efficacité, l'adéquation et la pertinence du système de management de la qualité. Elles sont organisées au moins une fois par an et pilotées par le responsable Qualité. Elles sont consolidées dans le plan de développement annuel qui est validée par la direction. La direction statue sur l'efficacité, la pertinence et l'adéquation et définit si nécessaire un plan d'amélioration. La revue de direction est formalisée dans le plan de développement annuel de l'entreprise.
<b>Audit qualité interne</b>	Ces audits internes permettent d'évaluer l'efficacité des processus et l'application des dispositions.
<b>Enquête de satisfaction</b>	Elle permet d'être à l'écoute de nos clients et est un point d'entrée à notre plan de développement.
<b>Actions correctives et préventives</b>	Elles permettent le suivi et l'amélioration des produits et services. Elles sont définies et suivies dans chacun des processus de réalisation.
<b>Non conformités et réclamations clients</b>	Défini et suivi dans chacun des processus de réalisation.
<b>Tableau de bord qualité</b>	Indique les résultats qualité par rapport aux objectifs définis Est présenté chaque mois en comité de direction Est analysé lors des revues de processus par les pilotes

# Cartographie des processus



## La politique de l'entreprise et le management des ressources

Le plan de développement annuel de l'entreprise fait le bilan de l'année passée et définit les axes d'orientation de l'entreprise pour l'année à venir.

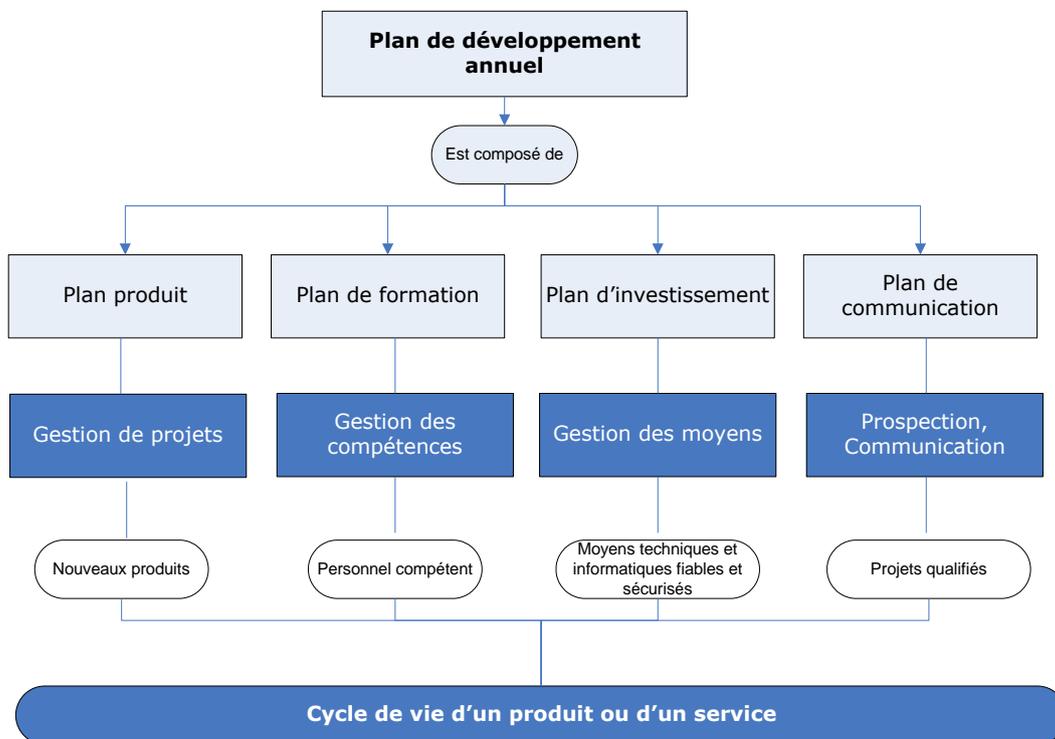


Les différents documents composant ce plan de développement permettent de :

- Développer les produits et services,
- Développer les compétences du personnel,
- Définir des moyens techniques et informatiques fiables et sécurisés,
- Développer des affaires.

Le plan de développement est validé par la direction de CIS Valley. Il est présenté à l'ensemble du personnel.

Ce plan de développement constitue la « revue de la direction » au sens de la norme ISO 9001 v2008.



## Processus de Management

Processus	Documentation
<b>M1</b> : Ecoute des clients et du marché	Enquête de satisfaction client Synthèse des données d'écoute
<b>M2</b> : Définition de la politique, de la stratégie et des objectifs	Plan de développement annuel Pilotage et tableau de bord de la direction Tableau de bord qualité
<b>M3</b> : Amélioration continue	Procédure « Traitement des réclamations, actions correctives / préventives » Procédure « Gérer les audits qualité internes » Procédure « Maîtriser les documents et les enregistrements » Procédure « Evaluer les fournisseurs » Procédure « Mettre en œuvre l'amélioration continue » Liste des enregistrements qualité Calendrier annuel des actions qualité Guide opératoire : Déroulement d'un audit qualité interne Guide opératoire: Recommandations pour les audits qualité internes Revue de processus Fiche d'évaluation des fournisseurs
<b>M4</b> : Gestion des compétences	Procédure « Recruter le personnel » Procédure « Evaluer le personnel » Procédure « Gérer la formation professionnelle » Procédure « Accueil d'un nouvel arrivant et départ » Tableaux de gestion des compétences des collaborateurs Plan de formations des collaborateurs (intégré au plan de développement) Fiches de postes
<b>M5</b> : Piloter les projets de l'entreprise	Procédure « Gestion de projet »

## Processus Support

Processus	Documentation
<b>S2</b> : Gestion des moyens techniques et informatiques	Plan d'investissement Procédure « Gérer la sauvegarde » Procédure « Gérer les postes de travail » Procédure « Mettre en œuvre les astreintes » Procédure « Gérer le secours informatique » Procédure « Gérer les changements » Procédure « Sécurité antivirale » Procédure « Gestion des évolutions » Procédure « Communication client » Guide opératoire sur la sécurité des infrastructures Guides opératoires « métiers »
<b>S5</b> : Gestion de la sécurité des systèmes d'informations	Procédure « Sécurité physique » Procédure « Contrôle des accès » Procédure « Politique cryptographique » Procédure « Sécurisation du poste de travail » Procédure « Politique de traçabilité » Politiques de sécurité Charte d'utilisation des moyens informatiques Guide opératoire sur les consignes de sécurité interne et externe

## Processus de Réalisation

Processus	Documentation
<b>R1</b> : Processus commercial	Procédure « Commercialiser produits et services » Guide opératoire « Gestion des opportunités »
<b>R2</b> : Développer des logiciels	Procédure « Conception et développement » Procédure « Mettre en production un site hébergé »
<b>R3</b> : Déployer les prestations techniques	
<b>R6</b> : Maitriser les phases techniques récurrentes	Procédure « PRA HDS Plan de secours » Guides opératoires techniques
<b>R7</b> : Maintenance	Procédure « Gérer les incidents » Guides opératoires : Gestion des outils et des contrats de maintenance

## Procédures et guides opératoires transversaux

Procédure « Planifier et réaliser les formations »
Guide opératoire : Saisie des plannings
Guide opératoire : Saisie des temps passés
Guide opératoire : Gestion du PCV

## Historique des mises à jour du MAQ

Date	Objet des modifications	Version
06/01/2010	MAQ 2010	V01
26/04/2010	Actualisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramme</li> <li>- Cartographie des processus</li> <li>- Listes des processus et procédures / guides opératoires associés suite aux revues de processus</li> </ul>	V02
30/05/2011	Actualisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramme</li> <li>- Cartographie des processus</li> <li>- Description des départements</li> <li>- Liste des procédures, guides opératoires</li> </ul>	V03.1
02/08/2011	Actualisation liste des procédures par processus, changement logo AFAQ	V03.2
03/04/2012	Actualisation suite à validation du PDEV 2012	V04
15/06/2012	Actualisation suite à réorganisation du département Production et Ingénierie en date du 01/06/2012, revue mise en forme	V05
02/03/2013	Actualisation suite à des évolutions d'organisation : fusion pôle Déploiement et Pôle maintenance dans le département Etudes & Projets ; évolution du pôle Relation Client	V06
13/05/2014	Actualisation sur PDEV2014 – carto	V07
01/04/2015	Actualisation suite PDEV2015 et RP : organigramme, listes des procédures /GO par processus. Lettre d'engagement.	V08
04/05/2016	Actualisation de la liste des procédures par processus Modification de l'actionnariat Modification de l'organigramme et des descriptions associées	V09
14/12/2016	Modification de l'organisation CIS Valley pour 2017. Ajout du processus M5 et description des nouveaux pôles et départements, des nouvelles missions	V10