

Manuel Qualité



Co-auteur et approuvé par : Alain CADOT, Président

Auteur : Stéphane KLEIN, Responsable Qualité

Dernière date de mise à jour : 22 mars 2019

Engagement de la Direction

L'ambition de CIS Valley est de devenir, au niveau national, l'acteur majeur de la transformation digitale de nos clients, au service de leurs métiers par la maîtrise des briques technologiques, la sécurisation de leurs données et la synergie entre nos activités.

L'anticipation de la stagnation de notre activité d'intégration nous conduit à acter le développement de nos services avec une priorité pour ceux autour du logiciel et de la sécurité. Cette transformation devra se faire avec un accompagnement de la force commerciale, par des outils d'automatisation et d'industrialisation, et par la formation et le travail collaboratif.

Notre politique qualité, articulée autour de notre stratégie, reste une priorité :

- *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 attentes des clients,*
- *Notre environnement de travail, nos outils de pilotage tels que le système qualité, le progiciel de gestion intégré, ou la messagerie et 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.*

Nos enjeux majeurs pour 2019, en adéquation avec notre stratégie, sont :

- La qualité de vie au travail,
- Commerce & Finance,
- Industrialisation et outillage,
- Innovation et nouvelles offres.

L'expertise et l'esprit d'équipe de nos collaborateurs ainsi que nos investissements nous permettent de relever ces challenges au quotidien.

Notre vocation est donc d'accompagner nos clients dans la transformation digitale en leur apportant notre expertise, nos conseils et nos moyens.

En 2019, 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 croissance 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 et l'animation de notre Responsable Qualité, ceci avec l'implication de l'ensemble du personnel.

Alain CADOT

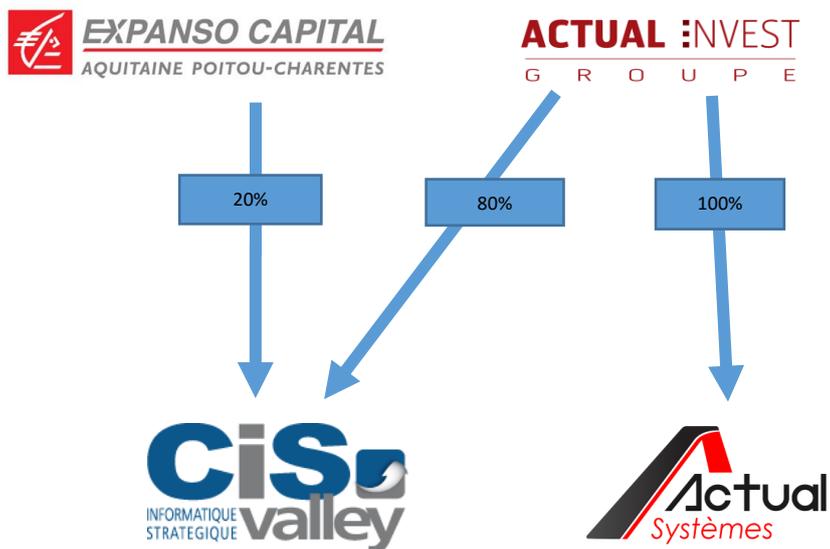
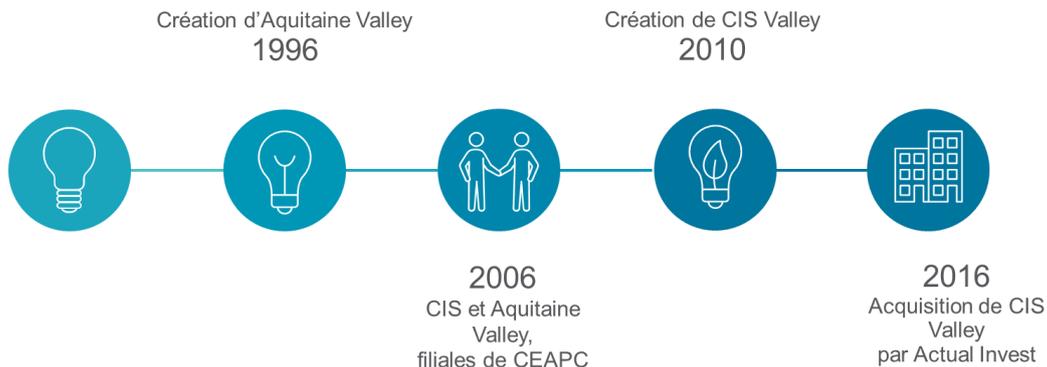
Président



Présentation de la société

Le groupe et l'actionnariat

CIS Valley est actuellement une SAS dont le siège social est situé à Bruges (33). Elle est filiale d'ACTUAL Invest et d'Expanso Capital.



CIS Valley en quelques chiffres

- ESN, 39,9 Millions d'euros de CA en 2018,
- 156 collaborateurs,
- Plus de 800 clients,

- Siège social à Bordeaux, 3 agences commerciales et de delivery à Nantes, Toulouse, Orléans et 1 site de développement à Montpellier,
- 3 lignes de produits : Cloud – Infogérance & services managés, Edition de solutions logicielles et progiciels, Intégration.
- 4 datacenters en mode campus.

Nos agences

Les agences de Toulouse, Nantes et Orléans ont pris possession courant 2017 de leurs nouveaux bâtiments entièrement rénovés et c'est une réussite.

Nous avons équipé le siège ainsi que les agences de systèmes de visioconférences et de collaboration. Plusieurs outils collaboratifs et interactifs sont à la disposition des collaborateurs.

Nous avons aussi installé à l'entrée des salles principales des tablettes synchronisées avec les agendas Exchange. Des espaces modernes et participatifs, résolument tournés vers la cohésion et l'optimisation des ressources.

Toutes ces nouvelles mises en place visent à s'adapter à notre croissance et sont davantage représentatives de notre cœur de métier : l'innovation technologique.

Aujourd'hui, pour parfaire cette dynamique de progrès, notre volonté est d'améliorer les conditions de travail du siège social. Le nouveau bâtiment réunira CIS Valley et ACTUAL Systèmes, et répondra aux mêmes exigences d'ouverture et de modernisation.



La vocation de CIS Valley

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, de 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.

CIS Valley couvre trois grands domaines d'activité :



Cette diversité permet à CIS Valley de proposer son expertise sur l'ensemble des besoins clients.

Les solutions mises en œuvre auprès de nos clients s'orientent autour de 4 grands axes :

- L'ingénierie de production : ingénierie technique, infogérance, Hébergement Données de Santé (HDS),
- Le développement : progiciels, études et développements de logiciels et d'applications,
- La conception, la vente, et l'intégration d'architectures,
- La business intelligence.

Nos métiers

- Externalisation de solutions
- Ingénierie de développement, Internet, Intranet, applications et mobilités
- Conseil et conception d'architectures
- Editions de progiciels
- Secours informatique
- Gestion d'actifs logiciels
- Intégration technique

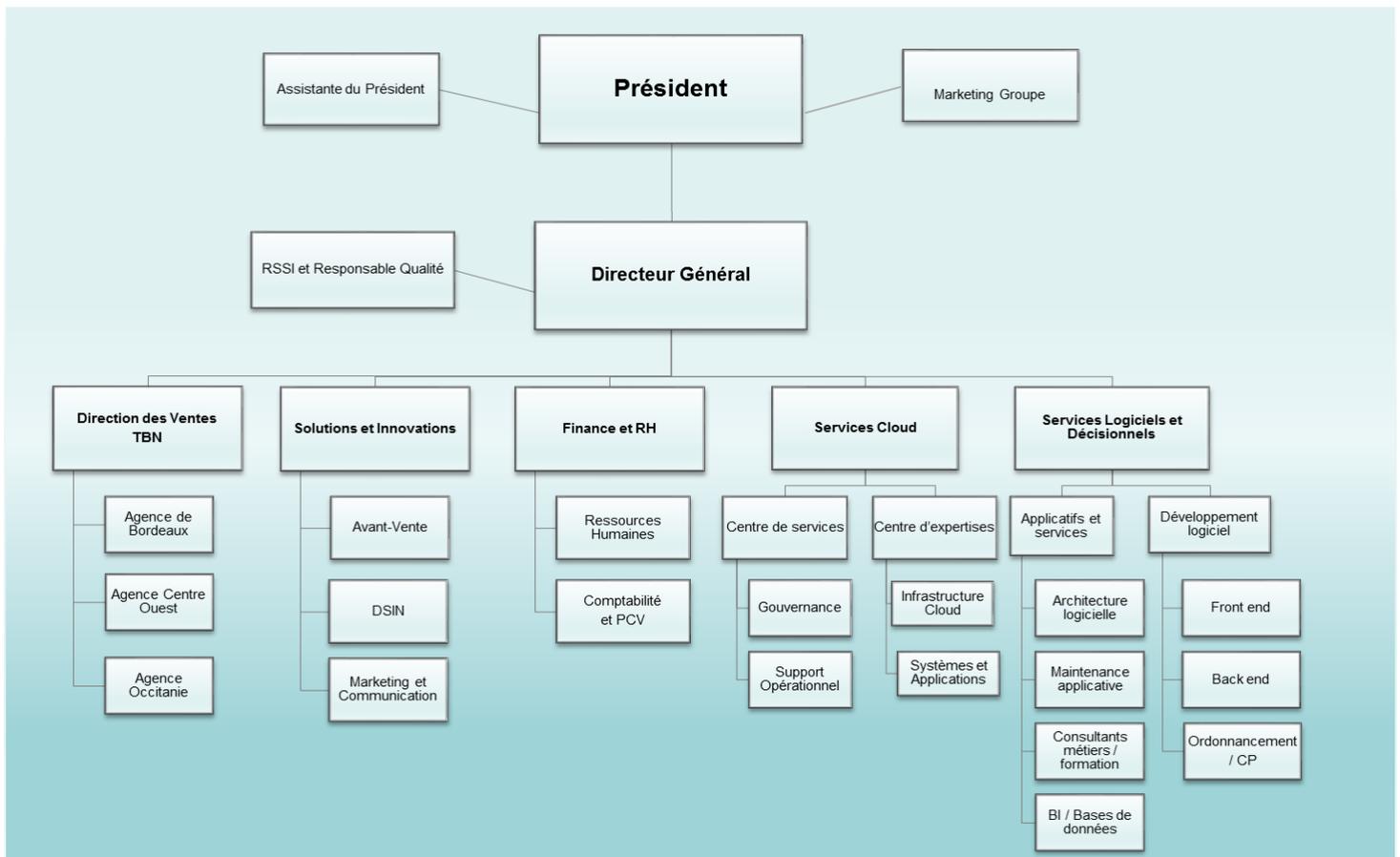
Les atouts majeurs de CIS Valley

	CIS Valley est propriétaire de ses Centres de Données et dispose d'un actionnariat solide et pérenne.	
	Vos Données sont localisées en France et régies par les lois françaises dans un Centre de Données délivrant une disponibilité des moyens généraux de 99,999 %.	
	Nous assurons la sécurité, la traçabilité, la confidentialité et la protection de vos données avec des environnements et des équipes rompues aux exigences requises notamment pour l'hébergement de données de santé et bancaires.	
	Des ingénieurs et techniciens formés sur les dernières technologies.	
	Des équipes de production organisées pour assurer une supervision et gestion des incidents en 24/7.	

Nos certifications :

	<p>CIS Valley est certifiée ISO 9001 version 2008 depuis de nombreuses années pour l'ensemble de ses activités et basculera à la version 2015 de la norme en mai 2018. Notre système est construit autour de l'organisation de l'entreprise, de nos métiers et outils. Le client est au cœur du système. 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.</p> <p>CIS Valley est certifié pour les activités suivantes :</p> <p>Architecture et Intégration technique, plan de continuité d'activité, Infogérance, négoce, conception et développement de solutions web & collaboratif, mobilité et autres, édition et déploiement de progiciels.</p>
---	--

	<p>CIS Valley est agréée pour une prestation d'hébergement de données de santé à caractère personnel gérées par les applications fournies par les clients et collectées à des fins de suivi médical « Solution d'infogérance, d'hébergement et de secours ». La procédure associée implique le respect d'un grand nombre d'engagements et la description des moyens associés, tels que ressources humaines, aspects contractuels, salles d'hébergement, secours divers.</p> <p>L'obtention de cet agrément par le Ministère de la Santé depuis juin 2010 démontre la qualité des savoir-faire de CIS Valley dans l'infogérance des données sensibles et plus largement pour l'ensemble des clients et partenaires hébergés.</p>
--	---



▪ Département Finance & RH

Le recrutement en 2018 d'une collaboratrice chargée du développement RH a eu pour effet d'acquérir la compétence liée à l'accompagnement des managers dans le cadre des recrutements et donc l'acquisition des compétences. Nous avons ainsi pu amorcer dès l'été 2018 une amélioration dans les secteurs suivants : définition du besoin, sourcing, première qualification et accompagnement dans les entretiens afin de porter un diagnostic sur la partie *soft skills*.

▪ Département Solutions & Innovation

DSI : l'équipe s'est renforcée en cours d'année 2018 par la nomination d'un Responsable des Systèmes d'Information et en septembre par le recrutement d'un collaborateur sur une formation de « Responsable en Ingénierie des Systèmes et Réseaux ».

Marketing : Afin de renforcer nos services en termes de marketing de l'offre, nous avons décidé de créer le métier de chef de produit. Deux personnes ont été nommées au sein du pôle Marketing et Communication et ont pris leurs fonctions au début de l'année 2019.

Les fonctions au sein de la Direction Générale

Le Président dirige l'entreprise et établit les stratégies d'évolution et de développement, tant en termes de croissance organique, que de croissance externe.

Il supervise l'ensemble des opérations au sein du Comité de Direction et en donne les orientations à long et court termes.

Il prend les décisions importantes dans l'administration de l'entreprise et en est le responsable juridique et moral.

Le Directeur Général participe activement aux processus de décision et définit avec le Président les grandes lignes stratégiques de l'entreprise. Il met en œuvre au quotidien la politique de l'entreprise, arbitre, contrôle, évalue, décide des plans d'action proposés par le Comité de Direction, et en rend compte au Président.

Il pilote le Comité de Direction sous l'autorité du Président et dirige la réalisation des opérations dans tous les domaines techniques, de production, du marketing et de la commercialisation.

Le Directeur des Systèmes d'Information et du Numérique participe à l'élaboration des orientations stratégiques de l'informatique interne du Groupe et en assure le pilotage, la mise en œuvre et le suivi. Il gère les projets informatiques liés aux technologies de l'information, de communication ou de restructuration (déménagement, croissance externe...).

Il maintient la cohérence de l'infrastructure informatique avec les besoins de l'entreprise et avec les technologies du marché.

Il prend part à la définition et au suivi de l'exécution du budget de l'informatique interne et veille à l'optimisation, la performance et l'industrialisation de l'informatique interne et des outils supports.

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, etc.

Département Commercial

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

- Infogérance, Offres « CIS Cloud Valley », « CIS Secure Valley » et « CIS Power Valley »,
- Edition de solutions logicielles et applicatives spécifiques et progiciels ; offre de mobilité,
- Intégration,
- 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 processus pilotés par ce département sont :

- R1 : Processus Commercial

Département Services Finance et RH

Ce département a en charge la direction financière et administrative de l'entreprise ainsi que des ressources humaines.

Il s'assure de la bonne gestion budgétaire et du bon fonctionnement des procédures administratives et RH.

Ce département pilote les processus suivants :

- M4 : Gestion des compétences

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.

Département Services Cloud

Ce département a en charge la réalisation des prestations techniques vendues et la gestion transverse de tous ces projets.

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 : Opérer les services récurrents sur les Datacenters
- R3 : Déployer les prestations techniques
- R7 : Maintenance
- M5 : Piloter les projets de l'entreprise

Pôle Centre d'Expertises

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'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 Centre de Services

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).
- D'assurer la relation client et le suivi, dans la phase récurrente, de nos services et de nos engagements.
- La priorisation des projets de l'entreprise, la gestion transverse de tous ces projets.
- Il s'assure de disposer des moyens nécessaires à la réalisation des projets.
- De prioriser les projets de l'entreprise
- De piloter les projets techniques: gestion de projet (Lancement, pilotage, planification, coordination des interventions, reporting, bilan ...).
- De planifier les actions récurrentes.

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 – Développer des logiciels

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.

Il pilote les projets de développement: gestion de projet (Lancement, pilotage, planification, coordination des interventions, reporting, bilan, etc.).

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, etc.

Département Solutions & Innovation

Ce département permet de définir et structurer nos priorités (internes ou externes) de développement en matière d'innovation et d'outillages, afin de fluidifier davantage l'activité au quotidien et gagner en autonomie. En parallèle, il assure la promotion et la diffusion des informations en lien avec l'ensemble des départements de l'entreprise.

Il regroupe les équipes avant-vente, la DSIN et l'équipe Marketing et Communication.

Les missions de marketing et communication ont pour objet d'accompagner et promouvoir les offres produits et services de l'entreprise ainsi que les études de marchés.

Ce département pilote les processus suivants :

- M1 : Ecoute client
- S2 : Gestion des moyens techniques et informatiques
- R0 : Processus Création et évolution des offres

Manuel Qualité

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 2015.

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 et de la confiance,
- Pour nous engager sur notre politique de croissance soutenue et durable.

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

- Pour traduire la politique qualité dans l'exercice de nos métiers au quotidien,
- Pour motiver chacun dans l'engagement de la satisfaction client et dans l'action d'amélioration de nos actions par l'adoption 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.

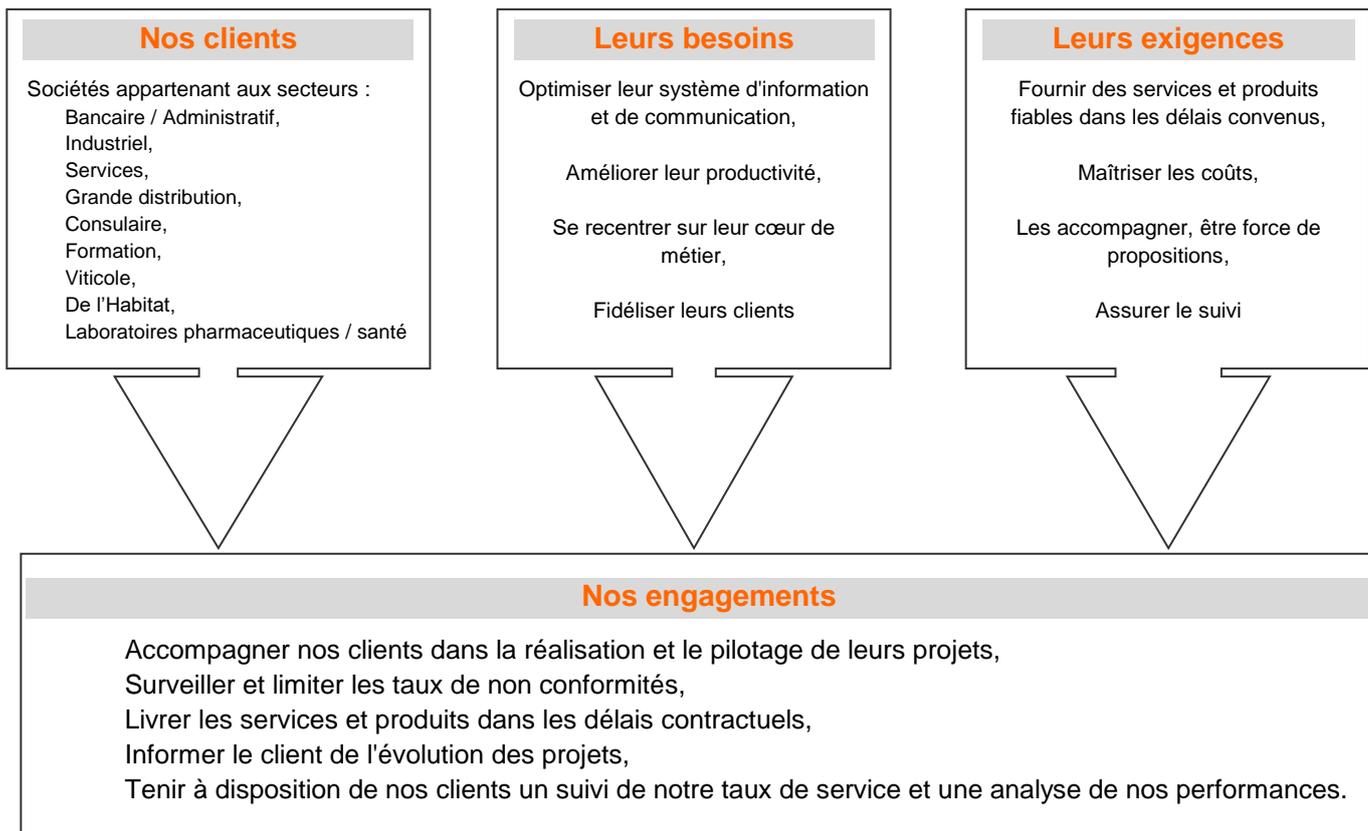
Il est diffusé sur notre site Internet et mis à disposition en interne au travers des moyens délivrés par l'informatique interne.

L'évolution suit le même cheminement.

Domaine d'application du système

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

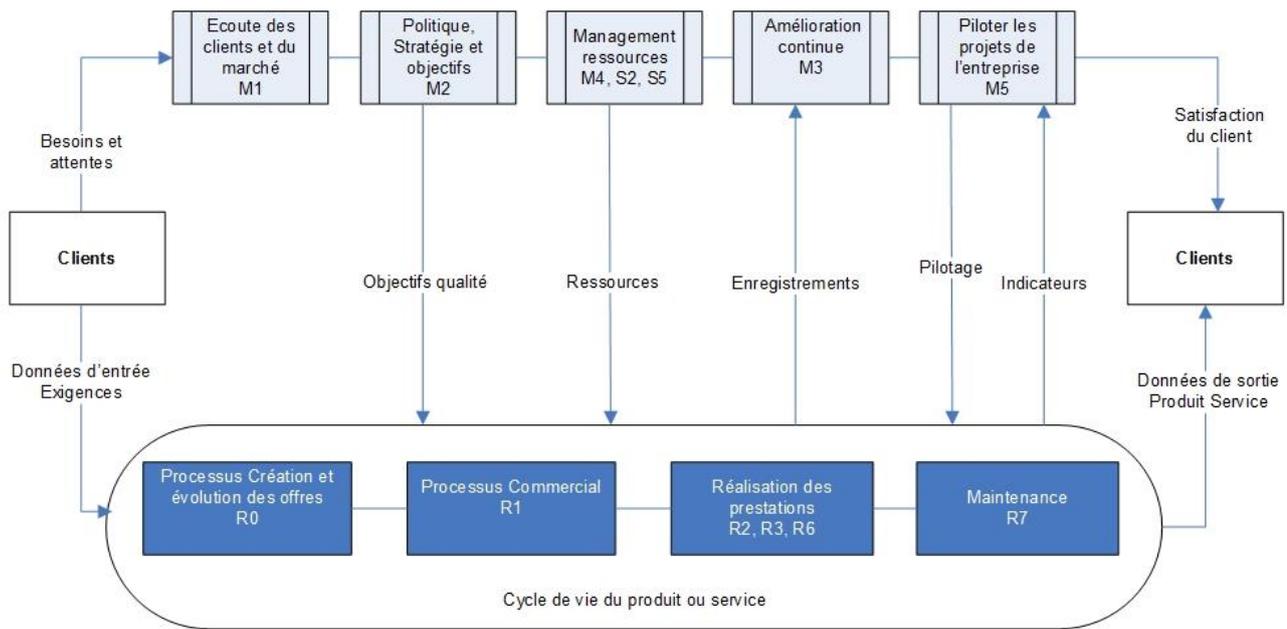
Engagements



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.

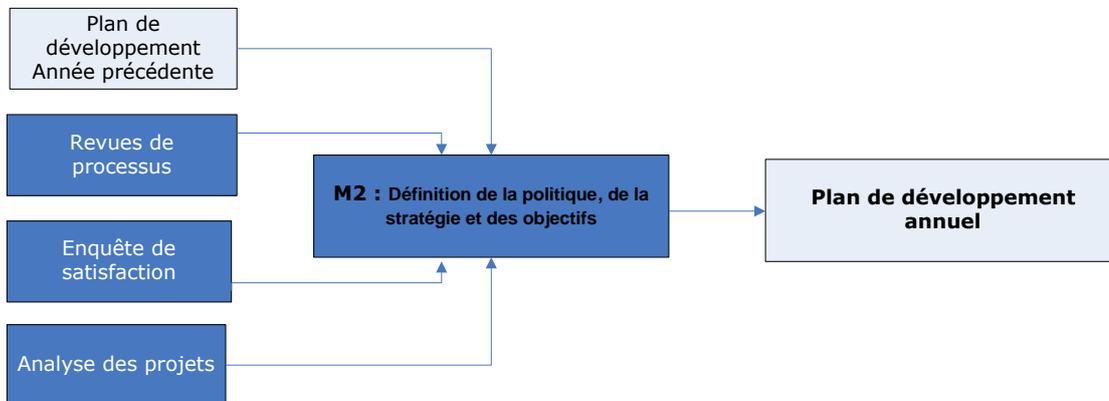
Outils	Objectifs et organisation
Revue de processus -> Plan de développement	Elles permettent d'évaluer l'efficacité, l'adéquation et la pertinence du système de management de la qualité. Elles sont organisées au moins une fois par an et pilotées par le responsable Qualité. Elles sont consolidées dans 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.
Audit qualité interne	Ces audits internes permettent d'évaluer l'efficacité des processus et l'application des dispositions.
Enquête de satisfaction	Elle permet d'être à l'écoute de nos clients et est un point d'entrée à notre plan de développement.
Actions correctives et préventives	Elles permettent le suivi et l'amélioration des produits et services. Elles sont définies et suivies dans chacun des processus de réalisation.
Non conformités et réclamations clients	Défini et suivi dans chacun des processus de réalisation.
Tableau de bord qualité	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.

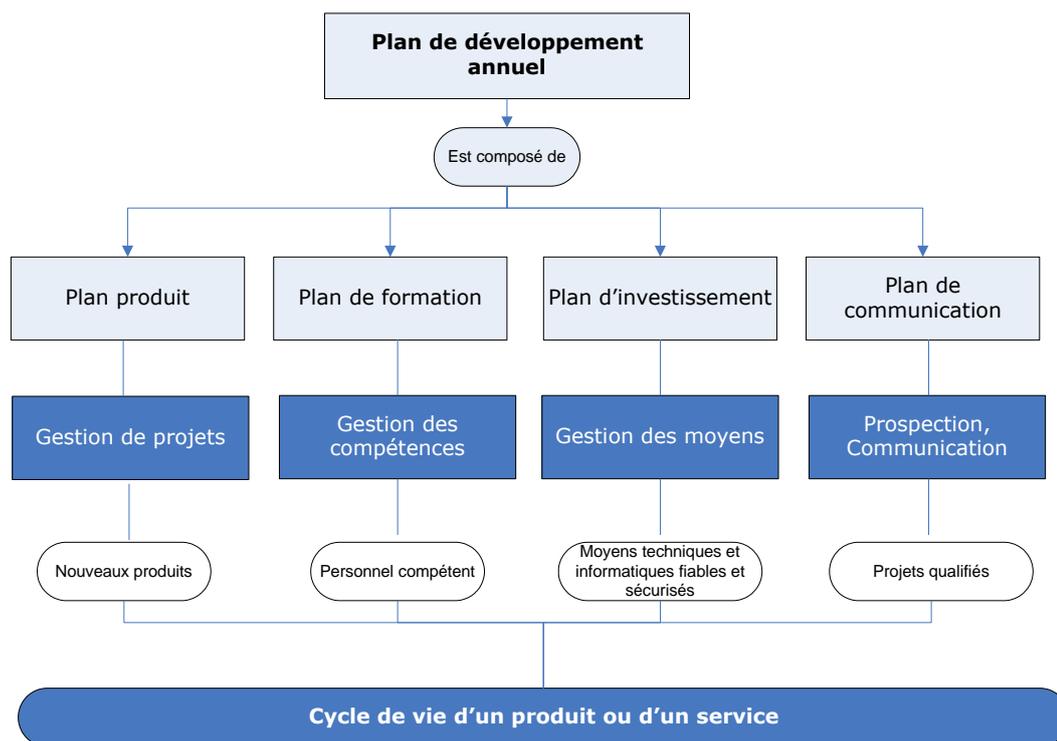


Les différents documents composant ce plan de développement permettent de :

- 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 v2015.



Documentation des processus

Processus de Management

Processus	Documentation
M1 : Ecoute des clients et du marché	Enquête de satisfaction client
M2 : Définition de la politique, de la stratégie et des objectifs	Plan de développement annuel Plan d'investissement Pilotage et tableau de bord de la direction
M3 : Amélioration continue	Procédure « Traitement des réclamations, actions correctives / préventives » Procédure « Gérer les audits qualité internes » Procédure « Gérer les audits qualité externes » 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
M4 : 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
M5 : Piloter les projets de l'entreprise	Procédure « Piloter un projet »

Processus Support

Processus	Documentation
S2 : Gérer l'informatique interne	Procédure « Gérer les postes de travail »
S5 : Gérer la sécurité des systèmes d'informations	Procédure « Cellule de crise » Procédure « Politique cryptographique » Procédure « Gérer les biens » Procédure « Sécurité antivirale » Procédure « Politique de traçabilité » Procédure « Contrôle des accès » Procédure « Sécurité physique » Procédure « Appréciation et traitement des risques » Procédure « Sécurisation du poste de travail » Politiques de sécurité Charte d'utilisation des moyens informatiques Guide opératoire sur la sécurité des infrastructures Politique de protection des données

Processus de Réalisation

Processus	Documentation
R0 : Créer et faire évoluer les offres	
R1 : Processus commercial	Procédure « Commercialiser produits et services » Guide opératoire « Gestion des opportunités »
R2 : Développer des logiciels	Procédure « Concevoir, développer et livrer une application » Procédure « Mettre en production un site hébergé »
R3 : Déployer les prestations techniques	Procédure « Gestion des évolutions »
R6 : Opérer les services récurrents sur les Datacenters	Procédure « Gérer la sauvegarde » Procédure « Gérer le secours informatique » Procédure « Gérer les changements » Procédure « Communication client » Procédure « Gestion des mises à jour techniques » Guides opératoires techniques
R7 : Maintenance	Procédure « Gérer les incidents » Procédure « Mettre en œuvre les astreintes » Guides opératoires techniques

Procédures et guides opératoires transversaux

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

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"> - Organigramme - Cartographie des processus - Listes des processus et procédures / guides opératoires associés suite aux revues de processus 	V02
30/05/2011	Actualisation : <ul style="list-style-type: none"> - Organigramme - Cartographie des processus - Description des départements - Liste des procédures, guides opératoires 	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
01/02/2017	Mise à jour de l'engagement de la direction, Mise à jour des logos dans la présentation de la société, Modification de l'organigramme et de l'organisation, Mise à jour en conséquence des différents pôles : pôle Centre de Services et Pôle Centre d'Expertises et processus associés, Mise à jour partie progiciels (évocation du projet Sonate et de la refonte du progiciel).	V11
07/02/2018	Modification de l'organisation, description de cette nouvelle organisation Ajout du processus R0	V12
22/02/2018	Actualisation de la présentation de la société et des activités et ajout de détails dans la partie « Manuel Qualité »	V13
25/04/2018	Mise à jour de la partie « Organisation ».	V14
22/03/2019	Actualisation : <ul style="list-style-type: none"> - Engagement de la Direction, - CA et effectifs. - Organisation. 	V15