



KERTIOS

GROUPE

AMPLIFICATEUR DE VOTRE STRATÉGIE

Manuel Qualité

Certification ISO 9001 V 2015

Ce manuel a pour objectif de décrire les dispositions prises par KERTIOS dans le cadre de sa certification : Management de la qualité ISO 9001 version 2015 obtenue en mars 2017.

Il s'adresse en premier lieu à l'ensemble de nos collaborateurs mais également à nos clients et partenaires.

Chacun des processus visés par le manuel est détaillé au sein d'un document consultable et téléchargeable sur l'intranet de l'entreprise.

Le domaine d'application du Système de Management de la Qualité est : « Conseil en management et développement de services numériques »

Afin de toujours mieux vous satisfaire, KERTIOS s'engage dans une démarche qualité incluant un système exigeant de contrôle et d'évaluation de ses services.



Qui sommes-nous ?

Cabinet de conseil, adhérent de Syntec Conseil en Evolution Professionnelle, membre de l'association ARISTOTE, KERTIOS conduit et accompagne le changement. Créé en 2004, il rassemble désormais une cinquantaine de collaborateurs expérimentés. Avec une activité en constante augmentation, KERTIOS réalise plus de 4 millions d'euros de chiffre d'affaire annuel.

Dans le cadre de son activité technologique, la complémentarité entre l'activité Consulting et l'activité Technologies permet de faire bénéficier les clients d'une synergie conseil et réalisation.

KERTIOS intervient pour le compte de clients français ou internationaux auprès de PME ou d'entreprises du CAC 40.

Une succursale a été créée à Moscou pour faciliter les relations locales.

Domaines d'activité de KERTIOS Consulting	Domaines d'activité de KERTIOS Technologies
<ul style="list-style-type: none"> • Conseil en organisation • Conseil en ressources humaines • Conseil en systèmes d'information • Conseil Bancaire (Cash Management, Fraude, Risque) • Intégration et maintenance ERP 	<ul style="list-style-type: none"> • Projets WEB (internet-intranet-extranet) • Développements projets complexes • Audits techniques • Développements scientifiques

Notre politique qualité

Grâce à une politique d'amélioration continue et avec le soutien de l'ensemble des acteurs de l'entreprise nous modernisons notre Système de Management de la Qualité « SMQ » de manière à ce qu'il soit approprié et efficace.

Les orientations que nous souhaitons donner à notre SMQ se déclinent en trois grands objectifs d'amélioration, en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et dans le respect des valeurs qui fondent sa culture :

Clients
<ul style="list-style-type: none"> • Anticiper et satisfaire les attentes et exigences des clients.
Fonctionnement KERTIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la rentabilité du groupe • Respecter les contraintes du projet : coût, délais, qualité, périmètre • Animer le système de management qualité, dans une démarche d'amélioration continue, de gestion des risques et opportunités, avec pragmatisme. Avec un SMQ simple, efficace, compris et appliqué par tous • Diminuer l'impact des risques sur le groupe
Collaborateurs KERTIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser les compétences, l'épanouissement des collaborateurs et donc la motivation.



KERTIOS

Référence/code : SMQ-MQ-Manuel Qualité-2017-V3

Manuel Qualité : MQ

Date :10/05/2017

Page : 3/4

Nous souhaitons conforter notre SMQ certifié en mars 2017 pour :

- Permettre la montée en compétence des collaborateurs et donc du niveau de service,
- Faire face à la concurrence et devenir un acteur incontournable dans notre secteur,
- Faire partager les enjeux internes et externes et nos orientations stratégiques,
- Promouvoir une approche processus,
- Maîtriser les risques et opportunités ayant une incidence sur la conformité de nos produits et services,
- Améliorer la satisfaction de nos clients.

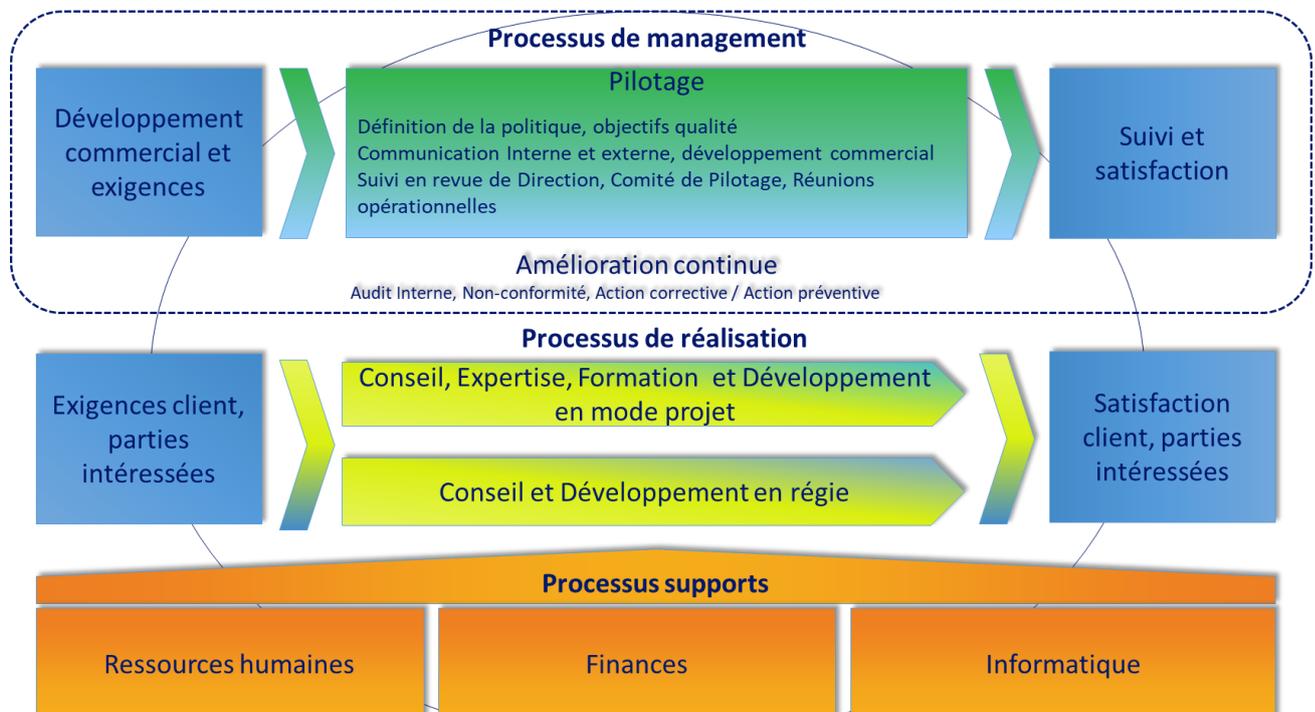
KERTIOS s'engage dans :

- La satisfaction des exigences des clients,
- La satisfaction des exigences légales et réglementaires applicables,
- L'amélioration continue de notre Système de Management de la Qualité,
- La communication en interne de la politique,
- La mise à disposition de la politique aux parties intéressées,
- La mise en œuvre des ressources nécessaires à l'accomplissement de nos objectifs,
- L'acceptation et le respect des décisions prises.

La politique qualité est revue lors de la revue de direction annuelle. Nous y vérifions l'efficacité de notre SMQ, de notre performance et faisons le point sur les choix permettant l'atteinte de nos objectifs.

L'implication quotidienne de l'ensemble des collaborateurs de la société est indispensable à la mise en œuvre de cette démarche de progrès, essentielle à l'amélioration de nos performances économiques.

Cartographie des processus Kertios





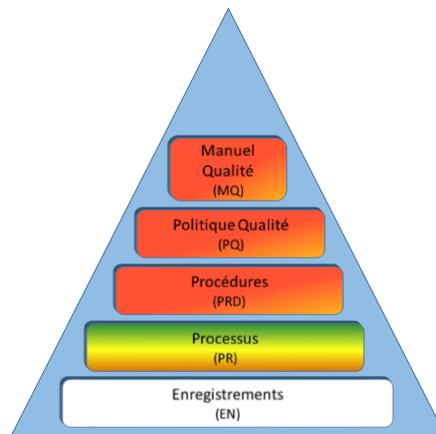
Nos ressources

Les collaborateurs sont issus des meilleures écoles d'Ingénieurs et de Commerce et ont acquis des compétences lors de leurs précédentes expériences. Ils sont formés aux dernières technologies du numérique, aux évolutions réglementaires et aux techniques de management afin de répondre aux exigences de nos clients.

Kertios dispose des dernières versions des outils nécessaires à la réalisation de leurs missions (Plateformes de développement Java, Symfony, Php, Perl, Python..., Applicatifs ORACLE, Salesforce, Logiciels PCSOFT, WEB open source, gestion de Bases de Données MySql, SQL Serveur...)

Notre gestion documentaire

Notre système de management qualité est défini selon une structure documentaire.



<p>Le Manuel Qualité (MQ) est le document principal de description du système de management de la qualité dans l'entreprise</p>	<p>Amélioration continue :</p> <p>Les Six Procédures (PRD) exigées par la présente norme.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maîtrise des documents 2. Maîtrise des enregistrements 3. Audit Interne 4. Traitement de non-conformité 5. Actions correctives 6. Actions préventives
<p>La Politique Qualité (PQ) comprend l'engagement à satisfaire aux exigences et à améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité.</p>	<p>Les Enregistrements (EN) décrits dans le processus Maîtrise documentaire.</p>
<p>Les Processus (PR) précisent la réalisation de nos activités selon les données d'entrée et de sortie afin d'assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise des processus.</p>	

Sont élaborés et révisés en revue annuelle de direction :

- Les enjeux internes et externes avec l'échelle de performance et d'importance,
- L'analyse des parties intéressées pertinentes avec le niveau d'importance et de relation,
- L'analyse des risques par processus, sous la forme d'une analyse AMDEC et du plan d'actions associé.

Pour la communication :

- Pour les parties intéressées pertinentes, le manuel qualité y compris la politique qualité est mis à disposition via le nouveau site internet Kertios.
- Par ailleurs une communication interne et externe ciblée au cas par cas est effectuée vers nos collaborateurs, clients, prospects, via mailing.
- Sur demande, peuvent être communiquées les plaquettes d'offres commerciales.