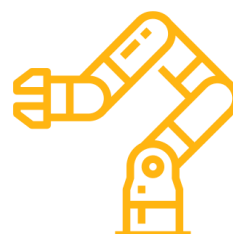
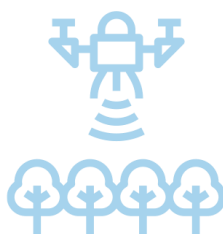
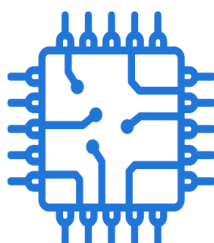
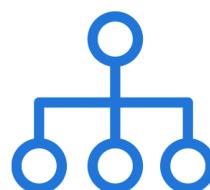


MANUEL QUALITE



SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
1. PRESENTATION DU MANUEL QUALITE	3
1.1. Domaine d'application du Système de Management de la Qualité	4
2. PRESENTATION D'AUSY.....	8
2.1. Introduction au métier	8
2.2. Historique de la société.....	8
2.3. AUSY	9
3. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	12
3.1. Historique de la démarche Qualité	12
3.2. Politique Qualité	12
3.3. Objectifs Qualité	12
3.4. Indicateurs.....	13
3.5. Organisation de la Qualité	13
3.6. Responsabilité en matière de Qualité.....	13
3.7. Planification de la Qualité	15
3.8. Cartographie des processus	15
4. MANAGEMENT DES PROCESSUS.....	17
4.1. Evaluation des performances / Amélioration continue des processus	17
4.2. Processus Opérationnels.....	19
4.3. Processus de Management	21
4.4. Processus de Support.....	22
5. SYSTEME DOCUMENTAIRE.....	24
5.1. Maîtrise du Manuel Qualité	24
5.2. Maîtrise du « Manuel des procédures » / Modélisation de la cartographie des processus.....	24
5.3. Gestion du système documentaire	25
5.4. Maîtrise des documents.....	25
5.5. Enregistrements Qualité	25
6. LEXIQUE AUSY	26
7. LEXIQUE « QUALITE »	28
8. EQUIVALENCE NORMES – INSTANCIATIONS VIFLOW	30
9. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU MANUEL QUALITE	31

1. PRESENTATION DU MANUEL QUALITE

Le Manuel Qualité décrit le Système de Management de la Qualité (SMQ) et les dispositions générales prises par le groupe AUSY pour assurer et obtenir la qualité de ses prestations ainsi que la satisfaction de ses clients, de son personnel et de ses actionnaires.

Le Système de Management Qualité s'applique aux périmètres AUSY SAS (France), AUSY BELUX, AUSY Technologies India (ATI), AUSY EXPERTISE ET RECHERCHE (AER) et AUSY Technologies Romania (ATR).

Ce Manuel Qualité est élaboré en visant les objectifs suivants :

▲ vis-à-vis du personnel

Communiquer, à l'ensemble du personnel, la connaissance suffisante des dispositions générales prises par AUSY pour assurer la qualité des prestations et les raisons de ces dispositions.

▲ vis-à-vis des partenaires

Faciliter les audits externes menés par nos clients (audit de seconde partie) ou par les organismes dans le cadre de la certification du Système de Management de la Qualité (SMQ) par une tierce partie.

Organisation du Manuel :

- ✓ présentation d'AUSY et ses OpCo (métier, historique, organisation)
- ✓ présentation du Système de Management de la Qualité (politique, responsabilités, cartographie des processus),
- ✓ présentation détaillée des processus d'amélioration continue, des processus de management, opérationnels et de supports
- ✓ présentation du système documentaire.

Deux lexiques, l'un propre à AUSY et ses OpCo et l'autre « qualité », doivent faciliter la lecture et la compréhension de ce manuel et favoriser un langage commun à l'entreprise.

Un tableau d'équivalence (en annexe) entre la modélisation des processus du Système de Management de la Qualité (SMQ) et les chapitres de la norme EN9100 permet de s'assurer de la couverture des exigences de la norme par le Système de Management de la Qualité.

Les remarques concernant ce document sont à transmettre à la Direction Qualité du groupe – siège social:

1.1. Domaine d'application du Système de Management de la Qualité

Les dispositions définies dans le Manuel Qualité sont établies en se conformant aux normes/modèles internationaux suivants :

- ISO 9001 v2015 - Exigences – Système de Management de la Qualité,
- EN 9100 v20016 - Exigences pour les Organismes de l'Aéronautique, l'Espace et la Défense.


Les activités du Groupe AUSY comprennent :

	FRANCE	BELUX	ATR	ATI
CONSULTING SERVICES				
strategy & transformation consulting	X	X	X	
business consulting & process optimization	X	X	X	
enterprise architecture	X	X	X	
agile consulting	X	X	X	
cybersecurity services	X	X		
DIGITAL SERVICES				
digital solutions development	X	X	X	
system integration	X	X		
user experience	X	X		
AI/ML & big data applications	X	X		
DevOps & cloud solutions	X	X	X	
ENGINEERING SERVICES				
systems engineering	X	X	X	X
connected systems & IoT	X	X	X	
embedded & secure systems	X	X	X	X
green & smart engineering	X	X		

(*) AUSY EXPERTISE ET RECHERCHE s'appuie sur les ressources et le Système de Management Qualité AUSY

Le tableau suivant présente l'ensemble des certificats portés par le SMQ AUSY, et précise le champ géographique. A noter que le SMQ AUSY héberge le SMR (Système de Management de la Radioprotection) pour lequel la certification CEFRI est attribuée – voir le manuel associé pour précisions, ainsi que le Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) pour lequel la certification ISO 27001 est attribuée – voir le manuel associé et son annexe A pour précisions.

ausy sas (france)	intitulé du certificat	périmètre de certification
	<p>Conseil, Assistance Technique, Ingénierie, Recherche, Développement, intégration et Maintenance de produits, logiciels et systèmes complexes dans les domaines de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'informatique industrielle, électronique et systèmes - Technologies des télécommunications et des infrastructures - La mécanique et des procédés industriels - Technologie de l'information et des contenus numériques - L'énergie et l'environnement 	<p>Sèvres* – Cesson-Sévigné – Nantes – Marcq-en-Baroeul – Schiltigheim – Orléans – Chauray – Toulouse – Mérignac – Lyon – Valbonne – Aix-en-Provence</p>
	<p>Conseil, Assistance Technique, Ingénierie, Recherche, Développement, intégration et Maintenance de produits, logiciels et systèmes complexes dans les domaines de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'informatique industrielle, électronique et systèmes - la mécanique et des processus industriels - Technologie de l'information et des contenus numériques 	<p>Sèvres* – Toulouse</p>
	<p>Sécurité de l'information des systèmes d'information internes et des prestations de conseil, assistance technique, d'ingénierie, de recherche, de développement, d'intégration et de maintenance de produits, logiciels et systèmes complexes dans les domaines de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'informatique industrielle, électronique & systèmes, - Technologies des télécommunications & des infrastructures, - La mécanique et des processus industriels, - Technologies de l'information et des contenus numériques, - L'énergie et l'environnement. 	<p>Sèvres* – Toulouse – Valbonne – Aix-en-Provence – Cesson-Sévigné</p>
	<p>Prestations intellectuelles d'expertise au sein des INB / INBS</p>	<p>Sèvres*</p>
ausy belux	intitulé du certificat	périmètre de certification
	<p>Consultancy, Consulting, Projects & Managed services dans les domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - IT - Digital - Engineering 	<p>Louvain, Gent (Belgique) Leudelange (Luxembourg)</p>
ausy technologies romania (ATR)	intitulé du certificat	périmètre de certification
	<p>Consulting, consultancy, engineering, research, development, integration and maintenance of products, software and complex systems in the fields of :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Industrial computing, electronics and systems - Telecommunications and infrastructures technologies - Information and digital contents technologies 	<p>Sibiu</p>
	<p>Sécurité de l'information des systèmes d'information internes et des prestations de conseil, d'assistance technique, d'ingénierie, de recherche, de développement, d'intégration et de maintenance de produits, logiciels et système complexes dans les domaines de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'informatique industrielle, électronique et systèmes - Technologies des télécommunications & des infrastructures - Les technologies de l'information & des contenus numériques 	<p>Sibiu</p>

ausy technologies india (ATI)	intitulé du certificat	périmètre de certification
	Engineering, development of products and mechanical processes : - Design - Calculations and numerical simulations - Testing and qualifications - Design of mock-ups prototypes - Jigs and Tools - Certification - Technical expertise and technical support	Bangalore

Ci-dessous l'adresse des sièges des entités :

	adresse siège social	*site rattaché au périmètre de certification
ausy sas (france)	5 allée Gustave Eiffel 92130 Issy les Moulineaux France	17 allée Rosa Luxembourg 95610 Éragny-sur-Oise France
ausy belux (belgique + luxembourg)	Kolonel Begaultlaan 1a, 3012 Leuven ; Belgique	
ausy technologies germany (ATG)	Christoph-Rapparini-Bogen 29, 80639 München Germany	
ausy technologies romania (ATR)	Strada Doamna, Nr. 11 SELIMBAR, SIBIU, 557260, Roumanie	
ausy technologies india (ATI)	Park Plaza, 3rd Floor, #215, Double Road, 2nd Stage, Indiranagar, Bengaluru 560 038 Inde	

De : Jérôme GONTARD
A : Tous les collaborateurs AUSY



Issy les Moulineaux, 09 novembre 2022

La Qualité et l'Innovation sont au cœur du nouveau plan Renaissance 2023 et font partie intégrante du Système de Management d'AUSY.

Cela traduit l'engagement du Groupe à améliorer en continu son « business model » et son ambition d'apporter le même niveau de confiance à tous nos clients et nos collaborateurs partout dans le monde en construisant le OneAUSY de demain.

Pour ce faire, le Système de Management de la Qualité relaie cette même volonté en déclinant sa politique en objectifs opérationnels comme suit :

- Aider nos clients à façonner leur avenir en développant une approche centrée clients & marchés qui permet d'accroître notre intimité client et de fournir une expérience positive à nos clients,
- Attirer, développer et retenir nos Talents, grâce à l'accroissement de notre expertise, au développement de notre marque employeur, ainsi qu'à nos valeurs d'entrepreneuriat, de confiance et d'esprit d'équipe,
- Proposer des solutions innovantes et dans le monde entier au meilleur coût, délais et qualité attendue en se concentrant sur nos Keys Playing Fields,
- Tirer parti de la plateforme OneAusy pour soutenir la croissance en accélérant la digitalisation, disposant d'un SMQ efficace et grâce à la capitalisation et au partage des meilleures pratiques.

Cette politique traduit la volonté d'excellence de l'ensemble de la Direction Générale. Sa mise en œuvre s'appuie sur tous les acteurs de l'entreprise :

- la Direction Qualité, Sécurité, Risques et Audits qui doit assurer la dynamique d'amélioration continue du SMQ et des processus,
- l'ensemble du Management qui doit mettre en œuvre et promouvoir cette politique,
- l'ensemble des Collaborateurs, chacun étant responsable de la qualité de ce qu'il produit.

Je remercie chacun d'entre vous, par avance, pour sa contribution au succès de cette politique.

Jérôme GONTARD
AUSY Group CEO

2. PRESENTATION D'AUSY

2.1.Introduction au métier

Spécialisée dans le conseil et l'ingénierie en technologies avancées, AUSY accompagne ses clients, grands comptes des secteurs industriels et tertiaires, dans leur développement et propose l'expertise technique de ses consultants. Cette offre de service globale est organisée autour de deux pôles d'intervention :

- les services digital
- les services engineering

Son adaptabilité aux exigences des clients en termes de moyens ou de solutions et ses multi-compétences techniques sont ses points forts.

2.2.Historique de la société

Créée en 1990, AUSY est devenu un acteur de référence sur le marché du conseil et de l'ingénierie en technologies avancées. Une forte croissance organique conjuguée au développement à l'international ont constitué les axes du développement du groupe. AUSY poursuit sa stratégie de développement selon un business model bien établi alliant proximité géographique, réactivité et partage de l'information.

1990 – 2000

- Création de AUSY par Jean Marie MAGNET, dans le cadre d'un LBO et constitution d'une société spécialisée dans l'informatique technologique avec 3 implantations initiales : Paris, Lyon et Rennes. Puis développement de la présence en France avec les ouvertures des agences de Toulouse, Bordeaux, Niort, Nantes, Lille, Lyon, Strasbourg, Orléans.

2000 - 2010

- Certification ISO 9001 dans un premier temps des établissements d'Issy-les-Moulineaux et de Rennes. Puis 8 autres sites sont certifiés : Lille, Lyon, Orléans, Strasbourg, Nantes, Toulouse, Bordeaux et Niort.
- Certification EN 9100 : 2003 des établissements d'Issy-les-Moulineaux et de Toulouse.
- Les Départements Projets de la Direction des Opérations Industries Paris et de la Direction des Opérations Sud-Ouest sont évalués au niveau 2 puis niveau 3 de maturité du modèle CMMI ® V1.2.
- Accélération du développement avec les ouvertures d'agences à Aix-en-Provence, Bordeaux, Lille, Nice, Caen et Grenoble.
- AUSY confirme son ambition européenne par l'acquisition de Onsite Group et des filiales belge et luxembourgeoise de Groupe Actif France.
- AUSY officialise la création d'une joint-venture avec ELAN, division aéronautique du groupe EDAG. Elle permet au Groupe AUSY de valoriser une offre globale de solutions, stratégique pour les secteurs de l'Aéronautique, du Spatial et de la Défense et un pôle technologique franco-allemand unique en Europe.

2010 - 2014

- Extension du périmètre de certification ISO 9001 v2008 des établissements en France de Sophia Antipolis et Aix en Provence puis des établissements en Inde avec les sites de New Delhi et Bangalore.
- Acquisition du groupe APTUS (700 collaborateurs spécialisée dans le conseil en Haute Technologie) ; des sociétés Pentasys en Allemagne ; d'une filiale Allemande, 51% de la société ELAN GmbH (200 collaborateurs dans le secteur de l'aéronautique) ; de la société CELERITY spécialisée dans le management des SI et la transformation digitale ; du groupe APX (130 collaborateurs de la division Services Applicatifs) ; de la société suédoise MOBYTECH (20 collaborateurs spécialisée dans le secteur des Télécoms) ; du groupe HUTAC (spécialisé dans l'accompagnement de projets offshore).
- Création de AUSY TECHNOLOGIES ROMANIA (ATR) ; de AUSY TECHNOLOGIES INDIA (ATI) ; de AUSY TECHNOLOGIES POLAND (ATP).

2015 - 2019

- 2015 : Création d'E2A, joint-venture dont le capital est détenu à parts égales par AUSY et ATKINS.
- 2016 : Certification ISO 27001 v2013 des sites Français Sèvres, Toulouse et Valbonne.
- 2017 : Randstad France devient actionnaire majoritaire après le succès de son offre publique d'achat. AUSY est une filiale opérationnelle de Randstad France.
- Certification ISO 9001 v2008 et ISO 27001 v2013 de l'établissement ATR de Sibiu.
- Création d'AUSY EXPERTISE ET RECHERCHE (AER) – Filiale AUSY dédiée à la réalisation de projets de recherche pour nos clients.
- 2018 : Certification ISO27001 v2013 de PENTASYS.
- 2019 : Création de AUSY ITALY et AUSY Portugal.

2020 :

- Nouvelle gouvernance au niveau du groupe AUSY.
- Mise en œuvre du plan renaissance 2023.
- Certification ISO9001 v2015 de AUSY BELUX.
- Pentasys devient AUSY Technologies Germany.

2021 :

- Cession d'ausy engineering
- Certification ISO27001 du site de Cesson-Sévigné
- Création de AUSY Netherlands (AUSY NL)

2022 :

- Changement d'adresse du siège du groupe et de la France à Issy les Moulineaux
- Changement d'adresse du siège du Belux à Louvain

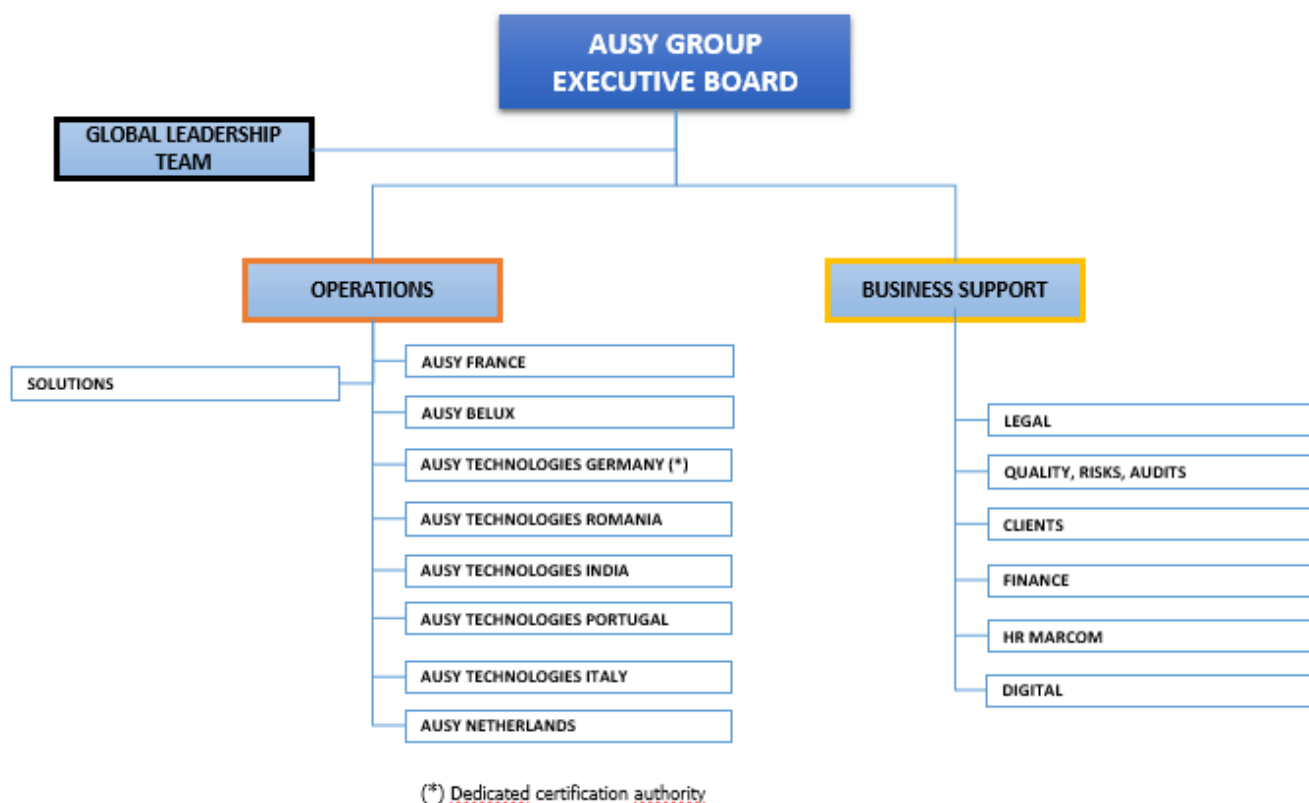
2.3.AUSY

2.3.1. Organisation

Le siège social du groupe AUSY est situé à Issy les Moulineaux. L'organisation générale d'AUSY, organisation de proximité, s'appuie sur des Directions des Opérations couvrant généralement une zone géographique ou bien un secteur d'activités.

Les Directions des Opérations (DOP) sont généralement organisées en centres de profits appelés "Agences". Ces agences, spécialisées par métier, sont elles-mêmes placées sous la direction d'un responsable qui gère ses propres ressources.

L'organigramme ci-dessous présente l'organisation de AUSY. Les organigrammes détaillés sont maintenus au niveau de chaque Direction des Opérations.



2.3.2. Structures et Management – Rôles et responsabilités

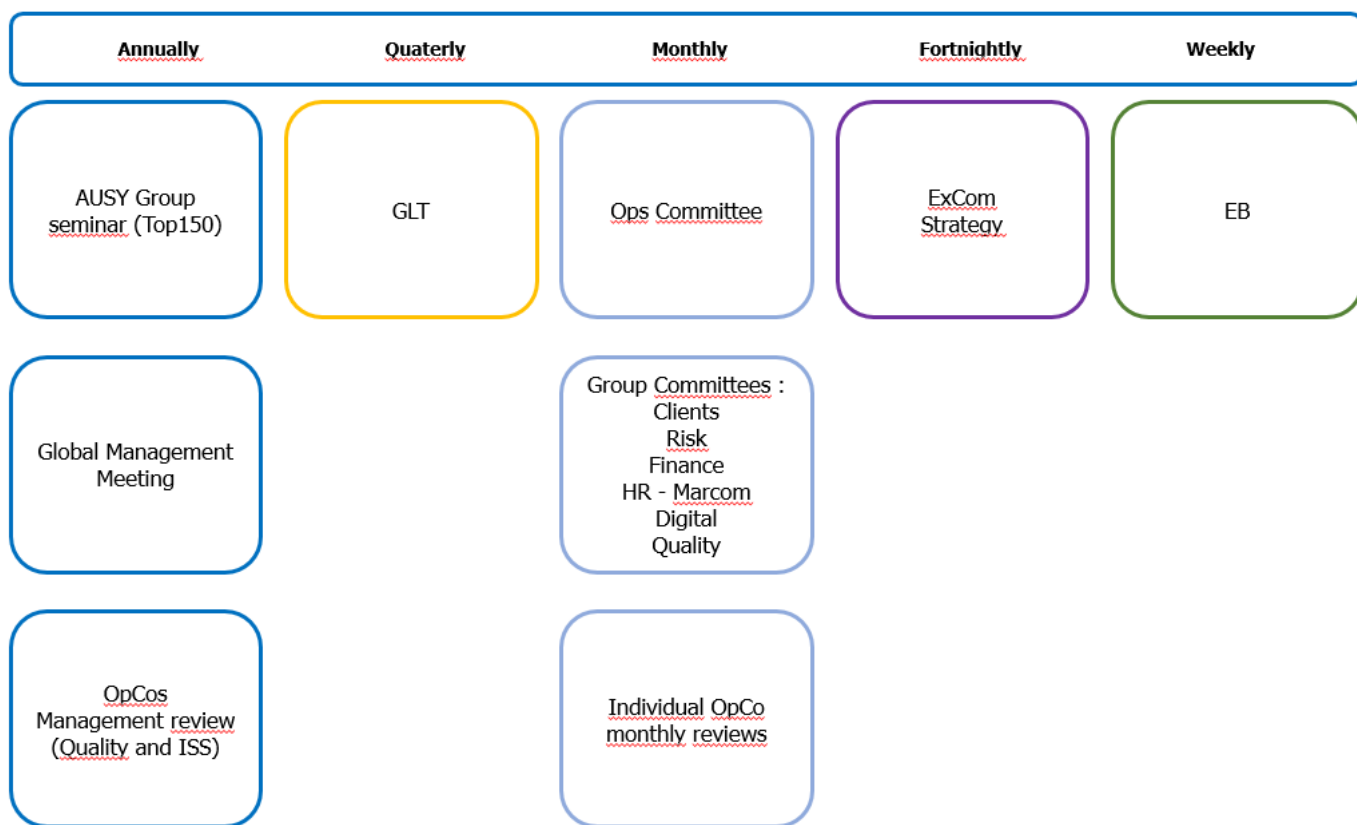
2.3.2.1. Groupe

Les rôles et fonctions niveau groupe sont décrits dans un document dédié référencé [Fr_AUSY Group_Descriptions_Roles-Meetings]

De plus, les fonctions/rôles et responsabilités pour les OpCo sont précisés dans la note « Roles and Functions Definition » de l'OpCo.

2.3.2.2. Fonctionnement général

AUSY s'est doté de différents comités pour garantir le bon fonctionnement opérationnel de l'entreprise dont :



Les comités et réunions au niveau du groupe sont décrits dans un document dédié référencé [Fr_AUSY Group_Descriptions_Roles-Meetings]

De plus, le fonctionnement local/spécialisé des comités/réunions pour les OpCo est précisé dans la note « Roles and Functions Definition » de l'OpCo.

3. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

3.1. Historique de la démarche Qualité

Depuis 1996, AUSY est engagée dans une démarche qualité. Ce projet d'entreprise a eu la volonté de fédérer et d'harmoniser les pratiques de l'entreprise autour d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) unique impliquant l'ensemble des collaborateurs. La recherche du pragmatisme et de l'adaptabilité du SMQ a été le fil conducteur de la démarche. Aujourd'hui, il s'intègre tout naturellement dans les activités quotidiennes de l'entreprise.

Le SMQ AUSY est certifié depuis janvier 2000 par l'AFNOR. Le périmètre géographique s'étend aux établissements de l'entreprise au fur et à mesure de leur création et de leur développement.

En parallèle, le SMQ est progressivement déployé dans les autres sociétés du groupe. (Cf. §1-présentation du Manuel Qualité, périmètre de certification, et § 2-2 historique de la société).

3.2. Politique Qualité

La politique qualité d'AUSY est clairement expliquée dans la déclaration de la Direction Générale. Elle est définie en corrélation avec la politique globale de la société. Au travers de celle-ci, la Direction Générale s'est fixée 4 grands thèmes concernant l'amélioration de la Qualité :

- les clients,
- les talents,
- les solutions,
- l'amélioration continue.

La Direction Générale affecte les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs Qualité. Ces moyens sont redéfinis à chaque fois que nécessaire et lors des Revues de Direction.

3.3. Objectifs Qualité

Les objectifs Qualité ont été définis par l'Executive Board en cohérence avec la politique qualité et la politique globale de la société. Ils sont déclinés selon les orientations majeures de la politique et participent à un objectif Société commun de croissance rentable.

OQ1 - Aider nos clients à façonner leur avenir

- Développer une approche centrée Client & Marché afin d'accroître notre intimité Client et notre performance commerciale.
- Fournir une expérience positive à nos Clients grâce à notre plateforme mondiale OneAUSY.

OQ2 – Attirer, développer et retenir nos Talents

- Développer une marque employeur qui attire les meilleurs talents.
- Accroître notre expertise grâce à l'université ausy (L&D).
- Améliorer l'engagement et la satisfaction des employés.

OQ3 – Proposer des solutions innovantes et dans le monde entier

- Se concentrer sur nos KPF comme base d'une croissance durable.
- Fournir des solutions au meilleur coût, délai et qualité attendue, n'importe où dans le monde.

OQ4 - Tirer parti de la plateforme OneAusy pour soutenir la croissance

- Disposer d'un SMQ efficace basé sur une gestion intégrée des risques.
- Accélérer la digitalisation de notre modèle d'entreprise.
- Promouvoir les meilleures pratiques, les Centres d'Expertise et de Delivery dans l'ensemble du groupe.

Ces objectifs Qualité sont mesurés au travers d'indicateurs qui sont analysés périodiquement lors des revues de direction et de processus pour s'assurer de l'atteinte de ceux-ci.

3.4. Indicateurs

Des indicateurs au niveau société (Satisfaction Client, Satisfaction Collaborateurs) et des indicateurs au niveau processus sont mis en œuvre pour mesurer l'atteinte des objectifs définis par la Direction Générale et l'efficacité du Système de Management de la Qualité.

Les indicateurs définis pour suivre l'efficacité des processus sont suivis à différents niveaux par l'intermédiaire de tableaux de bord/instances qui font l'objet d'une analyse hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle ou bien semestrielle. La synthèse des indicateurs société et processus est présentée et analysée en Revue de Processus et de Direction. Les différents indicateurs sont revus au moins une fois par an en fonction des résultats obtenus et en regard des changements éventuels de l'environnement.

3.5. Organisation de la Qualité

DIRECTION QUALITE	QUALITE MANAGEMENT - SYSTEME - ORGANISATION - PROJET
	Direction Qualité
	Auditeurs Qualité Internes
	QUALITE PROJET
	Responsable Qualité - Expertise Delivery Center
	Ingénieur Qualité

3.6. Responsabilité en matière de Qualité

Le(s) comité(s) de Direction Qualité

- définit la politique qualité d'AUSY et les objectifs qualité, en ligne avec la stratégie du groupe,
- conduit les Revues de Direction et s'assure de l'efficacité du SMQ,
- définit des axes d'amélioration nécessaires au bon fonctionnement des processus,
- fournit les moyens nécessaires à la mise en œuvre de la démarche qualité en tenant compte des risques,
- soutient la communication des objectifs qualité et s'assure qu'ils sont compris.

Le Directeur Qualité Groupe (DQG) + Responsable Coordinateur Qualité Senior (RCQS)

- participe à la définition de la politique qualité avec la Direction Générale,
- est responsable, sous l'autorité de la Direction Générale, du déploiement de la politique qualité au sein d'AUSY,
- présente les résultats et analyses en revues de direction, propose des plans d'actions au Comité de Direction Qualité,
- définit et pilote le programme d'audit interne, réalise des audits internes,
- soutient l'amélioration des processus notamment en organisant des revues de processus et en garantissant l'intégrité du SMQ vis-à-vis de l'ensemble des chantiers d'améliorations et la déclinaison de leurs indicateurs de performance associés,
- rend compte à la Direction du fonctionnement du SMQ et supporte sa décision en regard des besoins d'amélioration,
- est le représentant des clients à l'intérieur de l'entreprise et s'assure que la voix du client parvient bien auprès de l'ensemble du personnel,
- pilote la Direction Qualité,
- est directement rattaché au Directeur Général Groupe.

Le Pilote de processus

- réalise les revues de processus,
- fournit les moyens et les compétences pour atteindre les objectifs des processus,
- communique sur les résultats et plans d'actions du processus, informe et forme

L'Auditeur Qualité Interne

- assure les audits internes, identifie les non-conformités et les améliorations potentielles,
- vérifie la mise en application du Système de Management de la Qualité, et/ou sécurité et/ou radioprotection selon qualification
- assure le suivi des actions définies suite aux "écarts".

La Direction Qualité, risques et audits (DQ)

- contribue au déploiement et à l'évolution des systèmes de Management Qualité (SMQ), Sécurité (SMSI) et de Radioprotection (SMR),
- supporte la mise en œuvre des Systèmes de Management précités,
- assure la gestion des systèmes documentaire & technique associés
- pilote le programme et assure les audits associés aux SMQ, SMSI, SMR.

Responsable Qualité (RQ) / Correspondant Qualité (CQ)

- conçoit, rédige et suit la mise en application de documents/dispositifs qualité (modèles, procédures, ...),
- assiste au déploiement des procédures, procédés et outils, en accompagnement et/ou formation au SMQ,
- collecte des indicateurs qualité, rédige et diffuse des notes qualité associés,
- vérifie la conformité et l'efficacité du système qualité : Réalise des audits internes processus et suit des actions correctives et préventives relatives aux audits,
- vérifie les plans qualité projet.

L'Ingénieur Qualité (IQ)

- agit en relais de la Direction Qualité AUSY auquel il est rattaché fonctionnellement ou au RQ du Centre de production,
- est responsable de l'application des standards qualité ou du développement de dispositifs spécifiques propres à un projet,
- assure le niveau de contrôle qualité comme requis par le projet.

L'Operation Director (DOP) et le Business Department Director (BDD), en tant que Relais Qualité du DQG

- est responsable de l'application du Système de Management de la Qualité au sein de sa direction,
- encourage la pratique du Système de Management de la Qualité,
- anime le déploiement de la politique qualité dans sa direction,
- fournit les ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs,
- contribue personnellement et de façon active au management de la qualité,
- résout les questions relatives à la qualité,
- participe au pilotage de l'amélioration des processus au travers de séminaires dédiés ou groupes de travail.

Le Responsable Commercial

- est responsable de l'application du Système de Management de la Qualité au sein de son agence,
- assure la promotion de la démarche qualité,
- contribue au management par la qualité,
- sollicite et transmet des propositions d'évolution du Système de Management de la Qualité.

Le Project Manager

- est responsable de la qualité des produits (logiciel et document) livrés au client dans le respect des budgets affectés au projet,
- est responsable du déploiement des pratiques du SMQ applicables au projet vers son équipe.

L'Assistante Ressources Humaines

- applique le Système de Management de la Qualité,
- propose et transmet les propositions d'évolution du Système de Management de la qualité.

Le Consultant

- est responsable de la qualité des produits ou services qu'il fournit au client,
- est responsable de la qualité de la relation établie avec le client.

Les responsabilités en matière de qualité sont de fait cascadées au sein de l'organisation de chaque OpCo et visibles dans la notes « Roles and Functions Definition » de l'OpCo.

3.7. Planification de la Qualité

La planification de la qualité s'effectue, d'une part au niveau de l'entreprise ausy (le groupe ausy et ses OpCo) et d'autre part au niveau des activités.

3.7.1. Au niveau ausy

La planification de la qualité s'articule autour de réunions de pilotage et de suivi – voir §4.

La Revue de Direction permet l'analyse du fonctionnement du Système de Management de la Qualité, des indicateurs Qualité et des éventuelles actions d'amélioration. Cette revue, planifiée a minima 1 fois par an, peut être aussi l'occasion d'ajuster la politique Qualité et de se fixer de nouveaux objectifs.

Lors de ces revues, des actions correctives, préventives, de progrès, des évolutions du Système de Management de la Qualité ou toutes autres actions sont planifiées.

Les ressources à mettre en œuvre pour réaliser le plan d'actions défini sont décidées. Ces plans d'actions sont suivis par la Direction Qualité et examinés à chaque revue.

3.7.2. Au niveau des activités

Pour les prestations en Engagement de Résultat (solutions), un Plan Qualité Projet peut-être rédigé par le Chef de Projet. Il précise toutes les modalités spécifiques au projet en matière de qualité.

Pour les prestations en Assistance Technique (consultancy), le suivi planifié de la prestation permet de s'assurer :

- du respect des attentes du client,
- de la bonne adéquation du profil du collaborateur affecté.

Pour les prestations requérant un ajustement contextuel, des matrices d'adaptation des processus sont utilisées ; le PQP restant également un outil d'ajustement.

3.8. Cartographie des processus

L'ensemble des processus de l'entreprise a été identifié et formalisé à l'aide d'une cartographie des processus. Trois natures de processus ont été identifiées :

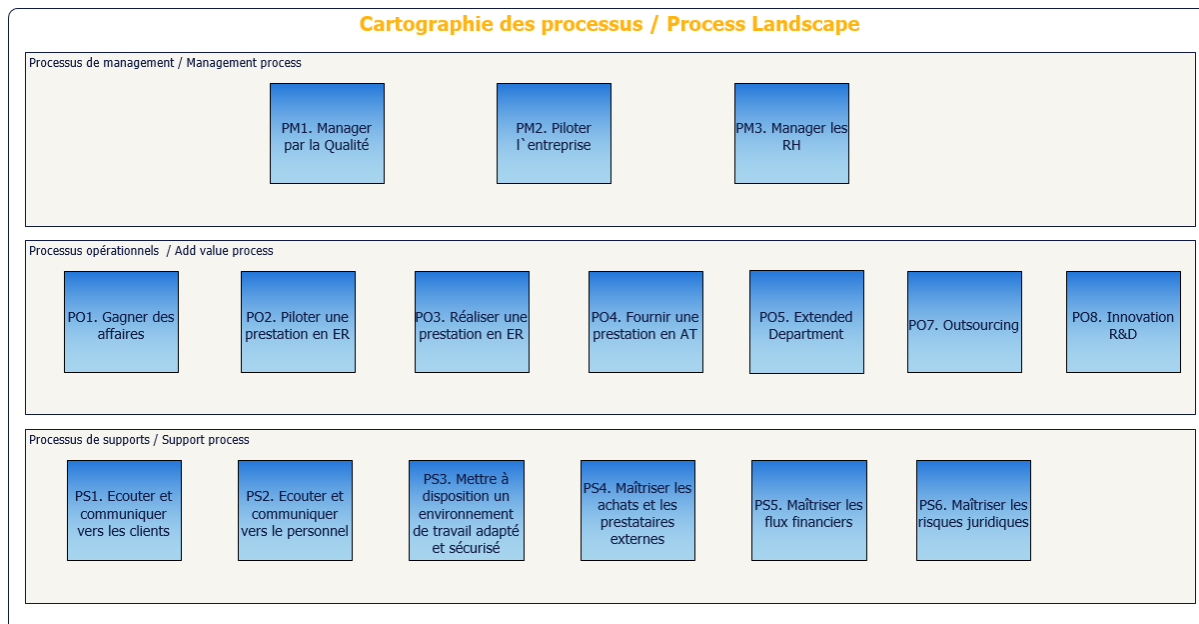
1. Les processus de management qui déterminent une politique et une stratégie pour l'organisation et qui pilotent les actions mises en œuvre pour atteindre ses objectifs,
2. Les processus opérationnels qui contribuent directement à la satisfaction des clients par la fourniture de produits et services,
3. Les processus supports, indispensables au fonctionnement de l'entreprise, mais qui ne contribuent pas directement à la satisfaction des clients.

Des indicateurs permettent de suivre la performance des processus (Cf. § 3-4 « indicateurs »).

L'amélioration des processus est pilotée par les séminaires / groupes de travail et les Revues de Processus / Revues de Direction (Cf. § 4.1 « Amélioration continue des processus »).

La cartographie détaillée (sous processus, matrice processus/flux) est maintenue à la Direction Qualité du groupe. La description détaillée de chaque processus est présentée au § 4. La liste des processus de haut niveau ainsi que leur champ d'application (AUSY SAS, AUSY BELUX, ATI et/ou ATR) sont présentés ci-dessous.

Cartographie des processus / Process Landscape



Diffusion contrôlée

Auteur : DG

Reviser : Direction Qualité & Sécurité

Approuver : DG

QMS version : 000 AUSY GROUP 2021.11.10

Last change : 29/01/2021

	AUSY France / AER	ATI	ATR	AUSY BELUX
PM1. Manager par la Qualité	X	X	X	X
PM2. Piloter l'entreprise	X	X	X	X
PM3. Manager les RH	X ¹	X	X	X
PO1. Gagner des affaires	X	X	X	X
PO2. Piloter une prestation en ER	X	X	X	X
PO3. Réaliser une prestation en ER	X	X	X	X
PO3.01. Études	X		X	
PO3.02. Ingénierie	X	X	X	X
PO3.02.01. Ingénierie - Mécanique	X	X		X
PO3.02.02. Ingénierie – Système & Logiciel	X	X	X	X
PO3.02.03. Ingénierie - Électronique	X			
PO3.03. Services (Cds) / Maintenance (TMA)	X	X	X	
PO4. Fournir une prestation en AT	X	X	X	X
PO5. Extended Department	X	X	X	X
PO7. « Outsourcing »				X
PO8. Innovation R&D	X			
PS1. Écouter et communiquer vers les clients	X ¹	X	X	X
PS2. Écouter et communiquer vers le personnel	X ¹	X	X	X
PS3. Mettre à disposition un environnement adapté et sécurisé	X ¹	X	X	X
PS4. Maîtriser les achats et les prestataires externes	X ¹	X	X	X
PS5. Maîtriser les flux financiers	X ¹	X	X	X
PS6. Maîtriser les risques juridiques	X ¹	X	X	X

X¹ certains sous processus sont sous-traités/externalisés via la holding Groupe Randstad France

4. MANAGEMENT DES PROCESSUS

4.1. Evaluation des performances / Amélioration continue des processus

Les dispositifs contribuant à l'amélioration continue sont :

- les chantiers transverses pilotés par le GLT,
- les revues de direction,
- les dispositifs de contrôles internes (ex. KCF),
- les comités (Risques, HR MarCom, ..),
- les séminaires et/ou groupes de travail,
- les observations/suggestions remontées par l'ensemble des acteurs de l'entreprise directement (Cf. § 5.2) ou via les audits internes.

L'amélioration des processus est pilotée de manière globale par la Direction Générale, des groupes de travail peuvent être déclenchés à tous les niveaux de l'organisation. Plus généralement, des chantiers (projets ayant un impact significatif sur l'efficacité et les pratiques associées à un ou plusieurs processus) sont initiés par le GLT et suivis/déployés par les pilotes de processus.

Ils sont garants de la qualité des livrables attendus. Les axes d'amélioration et le plan de progrès associé aux chantiers en cours sont présentés/suivis lors des revues de direction.

Les améliorations validées sont ensuite déployées, au travers du SMQ et dans le cadre des plans de formation.

4.1.1. Revue de Direction

La Revue de Direction (RD) est l'instance de plus haut niveau qui permet de mesurer l'efficacité du Système de Management de la Qualité et de définir ou d'amender la politique qualité et les objectifs d'amélioration.

A minima une fois par an, une revue du Système de Management de la Qualité est tenue par le Comité de Direction Qualité AUSY (QMRC). Une synthèse de l'ensemble des revues de processus réalisées est menée sous la forme d'une « MR FLASH » qui se compose des personnes suivantes :

- le Directeur Général (CEO),
- Le Directeur Financier (CFO), en supervision des fonctions supports
- le Directeur Qualité (DQ) + Responsable Coordinateur Qualité Senior (RCQS)
- le Chief Operation Officer (COO) - le cas échéant
- le Solution Director (SD) – le cas échéant
- le HR & MarCom – le cas échéant
- Certains Pilotes de processus (selon les circonstances et les remontées d'informations des revues de processus)

Le Comité de Direction Qualité est présidé par le Directeur Général et le secrétariat est assuré par le RCQS.

Les Revues de Direction (MR FLASH) sont instanciées par OpCo par le représentant Qualité local.

Tous les documents relatifs aux RD sont conservés par la Direction Qualité.

4.1.2. Revue de Processus

Chaque pilote est responsable de la performance de ses processus. L'analyse des indicateurs ainsi que la conformité des processus constatée en audits internes permettent d'évaluer l'efficacité des processus.

Un suivi des évolutions liées aux processus, des rôles, actions ainsi que des indicateurs définis est réalisé en collaboration avec la Direction Qualité via un fichier partagé avec l'ensemble des pilotes de processus.

Les revues de processus sont réalisées au niveau OpCos ainsi qu'au niveau groupe.

4.1.3. Audit Qualité interne

Les audits qualité internes permettent de s'assurer du respect et de l'efficacité du Système de Management de la Qualité (SMQ) et de détecter d'éventuelles améliorations.

L'audit qualité permet de mesurer la maîtrise des processus et de déterminer l'efficacité du Système de Management de la Qualité par rapport aux objectifs qualité fixés. L'audit est toujours mis en œuvre dans une logique de partenariat avec les audités.

Les audits internes sont effectués selon 2 modes :

- audit de processus pour s'assurer que le SMQ est efficace et pertinent et que les processus sont maîtrisés.
- audit de projet pour s'assurer que les dispositions particulières prises sur un projet sont conformes au SMQ et efficaces.

La Direction Qualité Groupe tient à jour une liste des auditeurs qualité internes habilités à réaliser des audits projet et/ou processus. Les audits de processus concernant la Direction Générale sont réalisés par des auditeurs "externes" à AUSY ou par la Direction Qualité.

Planification des audits qualité internes

La Direction Qualité établit le programme d'audit qu'elle partage pour approbation en Revue de Direction. Le programme d'audit est mis à disposition sur le répertoire partagé à cet effet.

La périodicité des audits dans les divers établissements est définie par le DQ, en fonction du niveau de maturité par rapport au Système de Management de la Qualité.

Auditeurs Qualité internes

L'équipe d'audit est composée de collaborateurs formés et qualifiés. Leur indépendance par rapport à l'activité auditée est toujours respectée. Les auditeurs "externes" à AUSY sont sélectionnés à partir de leur résumé de carrière.

4.1.4. Actions correctives et préventives

Des actions correctives et préventives peuvent être décidées pour l'amélioration des processus. La présentation des résultats et analyses de l'ensemble des éléments d'entrée de la revue de direction permettent de définir des actions, soit correctives (pour un dysfonctionnement déjà apparu), soit préventives (pour un dysfonctionnement qui pourrait apparaître/réapparaître).

Les dysfonctionnements pouvant faire l'objet d'actions correctives sont de différentes origines, ils sont notamment identifiés par :

- les audits internes,
- les réclamations client,
- les analyses des différents bilans,
- les observations/suggestions d'amélioration.

À partir des thèmes abordés lors de la Revue de Direction, des axes d'amélioration du Système de Management de la Qualité sont détectés, et peuvent faire l'objet d'actions de progrès qui seront enregistrées et suivies par la DQ.

Une action est clôturée lorsque la Direction Qualité s'est assurée de son efficacité.

Action de progrès / Plan de progrès

Le suivi de la mise en place des actions de progrès est effectué en Revue de Direction ou autre instance de pilotage.

4.1.5. Maîtrise des éléments de sortie non conformes

Une non-conformité est le résultat soit d'une « non satisfaction » à une exigence spécifiée, soit d'une plainte du client qui remet en cause l'efficacité du Système de Management de la Qualité, soit à tout élément de sortie de processus non conforme.

Les non-conformités chez AUSY sont, principalement, de 3 types :

- les réclamations clients (mauvaise évaluation, arrêt de prestation),
- les services considérés comme non conformes,
- les anomalies détectées sur les produits ou les processus.

Une non-satisfaction d'un client est enregistrée par l'interlocuteur concerné au moyen d'une Fiche Réclamation Client. Cette dernière est suivie par l'interlocuteur concerné et le pilote du processus et transmise à la Direction Qualité.

Les services non conformes sont considérés comme des réclamations client.

La réclamation est clôturée par le Manager dont dépend le client lorsqu'il s'est assuré que la « non satisfaction » a disparu.

Une synthèse est présentée par la Direction Qualité en Revue de Direction.

Une anomalie détectée sur les produits après la livraison au client est traitée au moyen d'une Fiche Anomalie. Cette dernière est suivie jusqu'à sa clôture par le Chef de Projet. Le dispositif général précis est décrit dans le processus "Gérer la configuration et des modifications" et adapté au projet dans le Plan Qualité Projet.

4.2. Processus Opérationnels

4.2.1. Principe général

Le métier d'AUSY s'articule autour de 2 processus génériques (*) :

- l'avant-vente d'une prestation,
- l'après-vente qui se décompose en management / pilotage et réalisation de la prestation.

Le Responsable Commercial (RC) assure le lien entre ces 2 processus lorsqu'il s'agit d'une prestation en Assistance Technique (consultancy). En Engagement de Résultat (solutions), c'est le plus souvent un binôme Responsable Commercial/Responsable Technique (RT) qui est mandaté en phase d'avant-vente. Dans ce cas c'est le RT qui supervisera les processus de pilotage et réalisation de la prestation.

(*) A noter qu'un processus supplémentaire est mis en œuvre pour l'entité AUSY BELUX (« Outsourcing »). Ce processus est détaillé au chapitre 4.2.6.

4.2.2. Processus « Gagner des affaires »

Le processus d'avant-vente a pour objectif d'identifier les besoins et attentes du client, puis d'élaborer une offre qui le satisfasse. La revue d'offre et la revue de contrat permettent de s'assurer que les exigences du client ont bien été prises en compte et qu'AUSY a les moyens d'y répondre.

4.2.3. Processus « Piloter une prestation en ER » et « Réaliser une prestation en ER »

4.2.3.1. Piloter une prestation en ER

Chaque projet en Engagement de Résultat fait l'objet de dispositions de management pour s'assurer de la maîtrise des coûts et des délais.

4.2.3.2. Réaliser une prestation en ER – Ingénierie Système/Logiciel, Mécanique, Electronique

Les prestations en Engagement de Résultat concernant la conception et la réalisation de produit sont maîtrisées par la mise en œuvre d'un cycle standard de fabrication qui se poursuit jusqu'à la fin des obligations contractuelles.

Ce cycle est mis en œuvre systématiquement dans le cas des prestations en Engagement de Résultat (sauf demande explicite du client).

Après le lancement du projet la réalisation de la solution technique suit un processus d'ingénierie établi au travers des principales étapes suivantes :

- Définir la solution
- Développer la solution
- Valider la solution
- Qualifier la solution

Les spécificités relatives à un type de développement (ex. dans les domaines du Logiciel, de la Mécanique, de l'Energie, de l'Electronique, ...) ou à une typologie de prestation particulière (ex. CDS, TMA) bien que s'inscrivant dans la même macro décomposition en étape/phase sont précisées dans des processus spécifiques ou dans le plan qualité du projet.

Pour exemple, le déroulement de l'activité de développement d'une solution de logiciel s'appuie sur un cycle de développement (cycle en "V") dont le phasage de base est le suivant :

- Spécification,
- Conception, codage et tests unitaires, intégration,
- Validation interne,
- Qualification externe.

4.2.4. Processus « Fournir une prestation AT / Consultancy »

Chaque prestation en Assistance Technique (AT) fait l'objet d'un suivi de mission qui permet d'évaluer la qualité de chacune des prestations confiées à AUSY pour détecter le plus tôt possible :

- tout problème pouvant survenir et y remédier,
- tout point d'amélioration à mettre en œuvre
- toute opportunité de nouvelles affaires.

Ce suivi permet :

- d'établir une relation privilégiée entre le client et AUSY,
- de visiter régulièrement à la fois le client et l'intervenant affecté à la mission.

4.2.5. Processus « ED (Extended Department) »

Concernant les développements en mode ED, les ressources sont considérées comme des ressources internes AUSY et sont donc pilotées au jour le jour par le Chef de Projet AUSY (ou via un chef de projet délégué sur site). Le partenaire (généralement un ODC AUSY) ne prend aucun engagement de résultat et met simplement à disposition les ressources demandées.

4.2.6. Processus « Outsourcing »

(Ce processus est spécifique à AUSY BELUX)

Le service d'externalisation (outsourcing) est un service par lequel AUSY gère la main-d'œuvre occasionnelle (MSP ou gestion de contrat) du client. La gestion d'un personnel externe comprend :

- L'intégration des fournisseurs dans la base de gestion (VMS / Vender Management System)
- La gestion des postes ouverts (uniquement pour MSP / Managed Service Provider)
- Gestion des commandes / bon de travail
- Gestion de l'activité / facturation
- Evaluation des fournisseurs

4.3. Processus de Management

4.3.1. Processus « Piloter l'entreprise »

Dans le cadre de la planification de son système de management et de sa mise en œuvre, l'entreprise doit tenir compte des enjeux propres à son activité, de ses objectifs stratégiques et contextuels (marchés, attentes des parties intéressées, plans précédents ...). Pour se faire, AUSY se doit de déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte pour assurer l'ensemble des objectifs stratégiques et la politique qualité qui en découle.

Les risques/opportunités identifiés lors des revues de direction/processus sont issus le plus généralement des faits marquants observés sur la période et de l'approche pilotage par les risques induit par les certifications AUSY. Des plans d'actions permettent de traiter les actions qui en découlent.

Le « Risk Register » du Groupe basé sur les politiques Qualité/sécurité et sur les objectifs Société priorise, compile et classe les risques suivant plusieurs rubriques : risques stratégiques ; risques opérationnels ; risques « finances & reportings » ; risques « conformité » ; il est escaladé au niveau Holding chaque semestre. Le comité Risques du Groupe est en charge de l'élaboration de ce registre ; il oriente le traitement des plans d'actions relatifs en interaction avec les autres comités.

De plus, le « Key Control Framework - dispositif de contrôle interne », géré et piloté par l'organisation Business Risk and Audit (GBRA) de la Holding, donne une mesure de l'ensemble des contrôles internes mis en place par AUSY sur ses processus.

L'ensemble de ces dispositifs constitue la gestion des risques et contribue à sa maîtrise au niveau de l'Entreprise. La déclinaison et le suivi de l'atteinte des objectifs stratégiques en budget, objectifs d'activité commerciale, de croissance ...) repose sur le fonctionnement opérationnel de l'entreprise. Pour se faire, AUSY s'est doté de différents comités / instances de pilotage (Cf. chapitre 2.3.2.2 – Fonctionnement général).

Ces dispositifs permettent d'assurer le suivi des affaires à différents niveaux de l'organisation, le reporting vers la DG, et l'examen de l'ensemble des activités au niveau d'AUSY.

4.3.2. Processus « Manager par la Qualité »

Cf. chapitre 3 – Système de Management de la Qualité.

4.3.3. Processus « Manager les RH »

Le collaborateur joue un rôle primordial dans la fourniture d'une prestation donnant satisfaction au client. D'une façon générale, il doit être compétent et impliqué dans ses fonctions dans l'entreprise. Le management des ressources humaines revêt, par conséquent, un rôle majeur.

Le management des ressources humaines intervient à chaque étape du processus, comme décrit plus bas :

- lors du recrutement de collaborateurs (consultants ou structure),
- lors du choix du consultant pour une mission ou un projet,
- lors de l'affectation d'un manager à une nouvelle fonction,
- lors de la réalisation de la prestation par les suivis de mission ou de projet,
- tout au long de la prestation par le maintien des compétences, mais également tout au long de son parcours professionnel dans l'entreprise.

4.3.3.1. Gérer les ressources humaines administratives

Ce sous-processus recouvre la gestion des informations relatives aux collaborateurs et porte en particulier sur les éléments liés à l'arrivée et au départ du personnel, mais également durant sa vie professionnelle au sein de l'entreprise (affectations/déplacements (ordre de mission), gestion de la paye et des absences/frais ...).

4.3.3.2. Gérer les ressources humaines opérationnelles

Ce sous-processus couvre la gestion opérationnelle des ressources humaines dont le recrutement, l'affectation des Consultants, la gestion des connaissances, des compétences ou encore des formations, ainsi que le suivi des Consultants.

4.4. Processus de Support

4.4.1. Processus « Maîtriser les flux financiers »

Dans le cadre du Système de Management de la Qualité AUSY, la maîtrise des flux financiers concerne l'enregistrement des commandes, le déclenchement de la facturation, le suivi des activités des personnes intervenant sur les affaires et la clôture de l'affaire. Cela consiste à s'assurer que les éléments supportant ces processus sont mis en œuvre de façon cohérente et synchronisés avec le traitement qui est fait par le système de contrôle de gestion.

4.4.2. Processus « Maitriser les risques juridiques »

Dans le cadre du Système de Management de la Qualité AUSY, la maitrise des risques juridiques consiste à assurer un support aux opérationnels dans le cadre de leurs activités, notamment sur la gestion contractuelle et le montage de partenariats commerciaux, mais également d'assurer la sécurité juridique du Groupe.

4.4.3. Processus « Maîtriser les achats et les prestataires externes »

Pour s'assurer du niveau de la qualité des produits achetés, AUSY met en œuvre un dispositif de sélection, de suivi et d'évaluation de ces prestataires externes.

Les besoins d'achat externe sont identifiés au niveau des agences ou services. Il s'agit essentiellement d'achat nécessaire pour une prestation : matériel, logiciel, formation ou de sous-traitance.

4.4.4. Processus « Mettre à disposition un environnement adapté et sécurisé »

L'environnement de travail est une combinaison d'aspects humains et physiques qui peuvent avoir un impact sur la conformité du produit ou du service.

Le Directeur des Systèmes d'Information AUSY, le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information AUSY et le Directeur des Services généraux et leurs représentants ou relais locaux interagissent afin de garantir la mise à disposition :

- de locaux conformes aux exigences de contrôles d'hygiène et de sécurité,
- d'infrastructures nécessaires au bon déroulement des projets et des activités,
- d'outils évolutifs supportant les activités de la structure et la définition de règles de protection des données de l'entreprise,

En s'appuyant sur la mise en œuvre d'une charte Informatique AUSY et ses déclinaisons locales, d'une politique, d'un manuel de sécurité de l'information et de l'ensemble de sous-processus / procédures décrits dans le SMSI conformément aux dispositions du référentiel ISO 27001 / 27002.

4.4.5. Processus « Écouter et Communiquer »

La communication d'AUSY correspond à une démarche active et réactive :

- active pour positionner le groupe par rapport à ses concurrents, informer le marché de sa stratégie, communiquer ses résultats économiques et financiers, expliquer aux collaborateurs le fonctionnement, l'évolution de la société et le développement des nouvelles activités,
- réactive parce que le marché du conseil et de l'ingénierie en technologies avancées, en évolution constante, nécessite d'adapter les offres de services aux besoins de ses clients.

4.4.5.1. Écouter et Communiquer vers le personnel

La politique qualité et les objectifs généraux en matière de qualité sont communiqués par la diffusion de la lettre d'engagement du Directeur Général du Groupe AUSY et du Manuel Qualité à l'ensemble du personnel.

Les points majeurs sont rappelés régulièrement lors des réunions avec les Collaborateurs.

AUSY a mis en place des enquêtes périodiques auprès de ses Collaborateurs. L'ensemble des données (anonymes et confidentielles) collectées est capitalisé, analysé et constitue un des moyens de mesure de la satisfaction Collaborateurs.

L'ensemble des collaborateurs est destinataire d'une note de synthèse des résultats. Tous ces éléments sont examinés en revue de direction et diffusés à l'ensemble des directeurs.

L'écoute et la captation des besoins ou des attentes collaborateurs s'exercent également dans le cadre du suivi des prestations et particulièrement lors du bilan annuel.

4.4.5.2. Écouter et communiquer vers les clients

Dans le cadre de l'écoute stratégique de ses clients, la Direction Générale a mis en place un système de suivi spécifique de grands comptes client en désignant des KAM : Key Account Manager.

Le Directeur Clients & Marchés organise la dynamique commerciale en droite ligne avec la stratégie définie :

- identification des besoins client/marchés, évaluation des opportunités de business et support à l'implémentation de solutions en conséquence (offres, ...),
- soutien à la politique de croissance en supportant le développement de partenariats, alliances et en favorisant les projets Groupe,
- mise à disposition d'une vision Marché actualisée,
- support à la gestion des ventes en coordonnant la stratégie Grands Comptes, les contacts client, les référencements clients, les réponses à appels d'offres et l'établissement de contrats stratégiques.

Le « Key Account Manager » est :

- chargé de gérer les relations commerciales et contractuelles du client,
- à l'écoute des besoins client et remonte l'information,
- force de proposition pour les actions à mener au niveau national,
- responsable de la compilation des données remontées par le Site Account Manager.

Les exigences et attentes des clients sont identifiées à chaque contact en avant-vente et enregistrées, lors de la détection de l'affaire, dans le portefeuille commercial. La revue d'offre permet de s'assurer que l'ensemble des exigences est pris en compte. Cette prise en compte et la compréhension des besoins et attentes client se poursuit lors du suivi des prestations.

AUSY a mis en place des enquêtes périodiques auprès de ses Clients. L'ensemble des données (anonymes et confidentielles) collectées est capitalisé, analysé et constitue un des moyens de mesure de la satisfaction Clients.

5. SYSTEME DOCUMENTAIRE

5.1. Maîtrise du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité décrit la politique qualité de l'entreprise AUSY et les objectifs qualité fixés par la Direction Générale. Il présente l'entreprise, son organisation et les responsabilités en matière de qualité des différents acteurs (cf. §3.6). Il présente les dispositions mises en œuvre dans le cadre de ses activités. Il est consultable par ses partenaires externes.

Élaboration du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est rédigé par le Directeur Qualité Groupe avec le concours des parties intéressées qu'il estime nécessaire.

Référencement et identification

Sur la dernière page, sont précisées les informations suivantes :

- la date d'application du document,
- le circuit de validation,
- l'historique des modifications apportées au Manuel Qualité.

Circuit de validation

Le Manuel Qualité passe par une phase de vérification par les représentants de la direction qualité (les principaux changements ayant été soulevés et validés lors des revues de direction) ; puis le CEO Groupe signe pour approbation définitive.

Mise à jour

Les modifications sont notées dans le tableau de suivi des modifications de la « fiche suiveuse » du Manuel Qualité. Les activités d'élaboration, de vérification et de diffusion des nouveaux documents, y compris les additifs, obéissent aux mêmes règles que précédemment.

5.2. Maîtrise du « Manuel des procédures » / Modélisation de la cartographie des processus

L'ensemble des processus, procédures et dispositifs à appliquer dans le cadre des activités quotidiennes a été modélisé sous un outil appelé VIFLOW. L'ensemble du référentiel qualité y est décrit. Il existe plusieurs instanciations du SMQ de référence pour des raisons d'ajustements de pratiques et/ou de couverture d'activités liés aux métiers des OpCo - voir §1.1 & 3.8.

Élaboration

Viflow est administré exclusivement par la Direction Qualité Groupe pour permettre une homogénéité dans le formalisme de la modélisation et garantir la standardisation des processus.

Circuit de validation et évolution du référentiel Qualité

Les évolutions sont réalisées sous la responsabilité de la Direction Qualité Groupe, notamment après les Revues de Direction / Revues de Processus ou suite à des besoins d'évolutions locaux.

Chaque description de processus identifie un rédacteur, un vérificateur ; la Direction Qualité est le plus souvent l'approbateur. Le rédacteur et le vérificateur sont affectés par la Direction Qualité en fonction des acteurs du processus concerné. Chaque acteur peut demander une modification du système documentaire ; la demande s'opère auprès de la Direction Qualité qui gère les demandes. Ces demandes sont traitées dans le cadre des évolutions du SMQ semestrielles.

5.3. Gestion du système documentaire

La gestion du système documentaire (Manuel Qualité, VIFLOW, Guides et modèles associés) est sous la responsabilité de la Direction Qualité Groupe.

Diffusion

Le Manuel Qualité et le référentiel sont accessibles par l'ensemble des collaborateurs via le portail « Intranet » du site AUSY, après demande auprès de leur manager ou selon les moyens instanciés localement dans les OpCo par les représentants de la Direction Qualité Groupe.

Confidentialité du système documentaire

Le Manuel Qualité peut être diffusé en externe aux clients (uniquement en version PDF ou papier disponibles sur l'intranet).

Le référentiel qualité est à usage interne à AUSY et ne peut être diffusé à l'extérieur mais il est consultable dans nos locaux par nos clients et partenaires sur demande.

Stockage & Archivage du système documentaire

La Direction Qualité Groupe conserve l'original du Référentiel Qualité et l'archive selon les modalités définies.

Destruction du système documentaire

À l'issue de la période d'archivage, la Direction Qualité procède à la destruction des documents du système documentaire concernés.

5.4. Maîtrise des documents

AUSY a défini des règles précises pour maîtriser les documents produits lors de l'application du Système de Management de la Qualité.

Les documents liés aux prestations sont maîtrisés à l'aide de règles concernant :

- Leur cycle de vie (de leur création à leur destruction en passant par la rédaction, vérification, approbation, diffusion, modification, stockage et archivage),
- Leur niveau de confidentialité, leur référence,
- Leur structure et leur formalisme.

Les documents respectent aussi des règles de référencement et de contenu. L'ensemble de ces règles sont également applicables au Système de Management de la Sécurité de l'Information et au Système de Management de la Radioprotection.

5.5. Enregistrements Qualité

L'enregistrement qualité est un document qui fournit les preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus. Les enregistrements relatifs à la qualité sont identifiés par processus.

Ils sont enregistrés dans des dossiers définis. Ces dossiers sont, par exemple, le dossier « Client », « Consultant », « Projet » ou encore des dossiers partagés sur le google drive.

Le responsable de chaque dossier en assure la complétude, le contrôle d'accès et la préservation selon les règles d'archivage.

6. LEXIQUE AUSY

Agence : répartition des clients dans une direction des opérations selon l'activité (gestion, industrie, réseau).

Assistance Technique : prestation (consultancy) de mise à disposition d'expertise technique.

AUSY : l'entreprise AUSY (le groupe AUSY et ses OpCo).

Chantier : projet avec des livrables (outils, dispositifs, ...) ayant un impact significatif sur les pratiques associées à un ou plusieurs processus et collaborant à l'amélioration de leur efficacité.

Chef de Projet (CP) : interlocuteur technique vis-à-vis du client.

Client : organisme ou personne qui reçoit un produit.

Collaborateur : personnel du groupe. Le terme « Consultant » est également utilisé pour les collaborateurs en prestation.

Business Unit Director : le Business Unit Director est responsable de l'affaire, il suit les aspects contractuels de la prestation, il est responsable des ressources à affecter. Utilisé dans les procédures pour désigner généralement un Manager commercial (BDD, BUD, BUM, SBUM) exception faite d'Account Manager (AM). Le terme Manager est également utilisé.

Centre de Production : terme générique pour désigner le département (EDC / Expertise Delivery Centre), CC (Competences Center), ...) où sont réalisés les projets ou dont ils dépendent.

Contrat : document qui définit de manière précise, complète et cohérente les obligations respectives des parties concernées (Client – AUSY).

Direction des opérations (DOP) : découpage géographique ou commercial de l'entreprise.

Engagement de résultat (ER) : prestation (solution) forfaitaire basée sur un cahier des charges du client qui entraîne une proposition d'engagement d'AUSY (coûts, charges, délais, moyens...).

Équipe dédiée : prestation de fourniture d'une équipe complète (Chef de Projet + équipe) pour un projet précis d'un client.

Intranet Qualité AUSY : intranet présentant l'ensemble du SMQ AUSY et des notes et communications associées, ainsi que des pages dédiées Communication, Administration des ventes ...

Joint-Venture (JV) : entreprise commune ou coentreprise qui est créée par deux entreprises, ou plus, détenue à parts variables (égales ou non).

Key Playing Fields (KPF)

Lean Manufacturing : démarche qui consiste à identifier et à éliminer toutes les pertes d'efficacité qui jalonnent la chaîne de la valeur (depuis la réception de la matière jusqu'à l'expédition du produit).

LBO : financement d'acquisition par emprunt (Leveraged Buy-Out) qui consiste à racheter une société ayant recours à de l'endettement bancaire.

Manager : Utilisé pour désigner de manière générique tout représentant commercial.

Mécanique : désigne les industries mécaniques dont l'objet est l'étude et la conception de produits ou de moyens d'essais ou de production. Il s'agit par exemple de la mécanique aéronautique, automobile, ferroviaire ou navale.

Mission : prestation affectée à un ou plusieurs consultants. Elle consiste en la fourniture :

- d'un service au client en terme d'engagement de moyens, cas de l'Assistance Technique (AT),
- d'un produit ou service, cas des engagements de résultats (ER).

Offshore : terme anglais désignant à l'origine les activités qui se déroulent au large des côtes. Il peut s'appliquer à plusieurs domaines. Le terme développement offshore est utilisé pour parler du transfert à l'étranger d'activités de services (achat, développements informatiques, ...).

OpCo (Operating Company) : Entité légale du groupe AUSY concernant une zone géographique ou un pays.

Operation Director (DOP) : le DOP est responsable d'une Direction des opérations (secteur géographique ou commercial).

Outsourcing service : est un service par lequel AUSY gère l'effectif intérimaire (MSP ou gestion de contrat) du client.

Plan de Progrès : liste recensant les chantiers en cours avec les responsables associés, les livrables attendus et les processus concernés, les jalons à respecter.

Portefeuille commercial : ensemble des affaires en attente d'une offre de la part d'AUSY et/ou d'une réponse du client à une offre.

Prestataire externe : organisme (société) ou personne qui procure un service (résultat d'un processus – service, produit, logiciel, matériel, documentation) conforme aux exigences d'un contrat ou d'une commande.

Prestation : fourniture de service ou de moyen à un Client par AUSY.

Projet : un projet est une prestation en Engagement de Résultat. Le projet est caractérisé par la livraison d'un produit (document, logiciel, autres ...) correspondant aux exigences du client et ce, dans une durée prédéterminée.

Recrutement & Sélection : Service AUSY pour la recherche et la sélection du bon candidat pour entrer dans l'environnement du client en tant qu'employé permanent.

Responsable Commercial : Manager qui endosse la responsabilité du traitement en avant-vente et du suivi de la partie commerciale d'une affaire.

Responsable Technique : Directeur Technique/Senior Project Manager/DM qui endosse la responsabilité du traitement en avant-vente et du suivi de la partie technique d'une affaire.

Sous-traitant : Prestataire externe réalisant un produit / service à partir d'un cahier des charges (définition de mission ou spécification technique de besoins, ...).

Sous-traitance : c'est l'opération par laquelle un entrepreneur principal (AUSY) confie sous sa responsabilité à un autre entrepreneur (le sous-traitant) tout ou partie de l'exécution d'un contrat principal conclu avec le maître de l'ouvrage (le client).

Tierce Maintenance Applicative : prestation forfaitisée, annuelle ou pluriannuelle, avec un engagement de service et de résultats sur des activités définies (maintenance corrective, maintenance évolutive, assistance aux utilisateurs...).

7. LEXIQUE « QUALITE »

Action corrective : action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable existant, pour empêcher son renouvellement.

Action préventive : action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité d'un défaut ou de tout autre événement indésirable potentiel pour empêcher qu'ils ne se produisent.

Action de progrès : action entreprise pour améliorer un processus.

Assurance de la Qualité : ensemble des actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance appropriée en ce qu'un produit ou service satisfera aux exigences données relatives à la qualité.

Audit (qualité) : processus systématique, indépendant et documenté en vue d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Caractéristiques clés : Un attribut ou une caractéristique dont la variation a un effet significatif sur l'interchangeabilité, l'encombrement, la fonction, la performance, la durée de vie en service, ou la productibilité du produit, qui exige des actions spécifiques pour maîtriser cette variation.

Critères d'audit (référentiel d'audit) : ensembles de politiques, procédures ou exigences déterminées.

Document : support d'information et l'information qu'il contient. Il peut être papier, disque informatique magnétique, électronique ou optique, photographie ou échantillon, ou une combinaison de ceux-ci.

Écart : non-conformité à une exigence spécifiée.

Éléments critiques : Tous les éléments (par exemple, fonctions, pièces, logiciels, caractéristiques, procédés) ayant un effet significatif sur la fourniture et l'utilisation du produit ou du service, y compris la sécurité, la performance, l'encombrement, l'interchangeabilité, la fonction, la productibilité, la durée de vie en service, etc. ; qui exigent des actions spécifiques afin d'assurer qu'ils sont gérés de manière adéquate. Les éléments critiques incluent, par exemple, les éléments critiques vis à vis de la sécurité, de la tenue à la rupture, de la réalisation de la mission, les caractéristiques clés, etc.

Élément de sortie non conformes : Ce terme inclut les produits ou services générés en interne, ceux reçus d'un prestataire externe, ou ceux qui ont été identifiés par le client.

Enregistrement : document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Exigences spéciales : Toutes les exigences identifiées par le client, ou déterminées par l'organisme, qui présentent des risques élevés de ne pas être respectées, lesquelles nécessitent d'être incluses dans le processus de gestion des risques liés aux activités opérationnelles. Les facteurs utilisés pour la détermination des exigences spéciales incluent la complexité du produit ou des procédés, l'expérience passée ou la maturité du produit ou des procédés. Les exigences spéciales incluent par exemple, des exigences de performance imposées par le client qui sont à la limite des possibilités de l'industrie, ou des exigences déterminées par l'organisme comme étant à la limite de ses capacités techniques ou de celles de ses procédés.

Les exigences spéciales et les éléments critiques ainsi que les caractéristiques clés, sont inter-corrélés. Les exigences spéciales sont identifiées lors de la détermination et de la revue des exigences relatives au produit. Les exigences spéciales peuvent nécessiter l'identification d'éléments critiques. Les données de sortie de la conception peuvent inclure l'identification d'éléments critiques, ce qui nécessite des actions spécifiques pour assurer qu'ils sont gérés de façon appropriée. De plus, certains éléments critiques seront classés en tant que caractéristiques clés, car leur variation aura besoin d'être maîtrisée.

FLASH : Fast Lighting Ausy Subprocess Heatmap

Indicateur qualité : un indicateur qualité est la quantification d'un écart entre un résultat obtenu et un objectif préalablement défini en matière de qualité.

Management par la qualité : démarche de progrès permanent par laquelle l'entreprise met tout en œuvre pour satisfaire ses clients en matière de qualité, de coûts, de délais, et ce, par la maîtrise de ses processus et l'implication des hommes.

Non-conformité : non satisfaction à une exigence spécifiée.

Obsolescence : Dépréciation d'un matériel ou d'un équipement avant son usure matérielle.

Partie intéressée : personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité.

Pièce contrefaite : Une copie non autorisée, une imitation, une pièce de substitution, ou une pièce modifiée (par exemple, matière, pièce, composant), sciemment présentée comme étant une pièce spécifiée d'origine provenant d'un fabriquant concepteur ou autorisé.

Exemple non exhaustif de pièce contrefaite : fausse identification de marquage ou d'étiquetage, classe inexact, faux numéro de série, faux date code, documentation ou caractéristiques de performance falsifiées.

Politique Qualité : orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la Direction.

Preuves d'audits : enregistrements, énoncés de faits ou d'autres informations, pertinents pour les critères d'audit et vérifiables.

Procédure : manière spécifiée d'accomplir les activités d'un processus. Dans de nombreux cas, les procédures sont exprimées par des documents.

Processus : ensemble de moyens et d'activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants.

Produit : résultat d'activités ou de processus.

Qualité : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

Référentiel qualité : document de référence ou ensemble de documents définissant les exigences relatives à une partie ou à l'ensemble du Système de Management de la Qualité. Exemple : la norme ISO 9001 ou le Manuel Qualité d'une entreprise sont des référentiels qualité.

Revue 1er article : processus de contrôle physique et fonctionnel complet, indépendant et documenté pour vérifier que les méthodes de production prescrites ont permis de réaliser un article acceptable conformément à la définition, à la planification, aux commandes d'achat, aux spécifications techniques et/ou aux autres documents de conception applicables. Cette disposition de l'EN 9100 correspond à la validation interne AUSY.

Revue de contrat : actions systématiques effectuées par l'organisme avant la signature du contrat pour s'assurer que les exigences de la qualité sont définies de façon adéquate, sans ambiguïté, exprimées par des documents et réalisables par le fournisseur.

Revue d'offre : actions systématiques effectuées par l'organisme avant l'envoi de l'offre pour s'assurer que les exigences de la qualité sont définies de façon adéquate, sans ambiguïté, exprimées par des documents et réalisables par le fournisseur.

Revue de Direction : évaluation formalisée, effectuée par la direction au plus haut niveau, de l'état et de l'adéquation du Système de Management de la Qualité par rapport à la politique qualité et à ses objectifs.

Revue de Processus : Évaluation formalisée, effectuée par un Pilote de processus, qui consiste à évaluer l'efficacité des processus dont il a la charge, notamment au travers de l'analyse d'indicateurs dédiés, du plan de progrès associé, et par la mise en place d'actions en conséquence.

Revue de projet : examen réalisé à un point clé du cycle de développement (généralement en fin de phase) pour s'assurer que toutes les activités requises au cours d'une phase ont été effectuées et prononcer ou non le passage à la phase suivante.

Risque : situation ou circonstance indésirable présentant à la fois une probabilité d'occurrence et une conséquence potentiellement préjudiciable

Sécurité du produit : L'état dans lequel un produit est apte à fonctionner selon les paramètres définis ou l'usage prévu sans présenter de risque inacceptable de dommage pour les personnes ou pour les biens.

Système de Management : système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs.

Système de Management de la Qualité : système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

Système de Management de la Radioprotection : système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de radioprotection.

Système de Management de la Sécurité des Informations : système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de sécurité de l'information.

Tableau de bord qualité : exploitation des indicateurs qualité par tableaux comparatifs, mettant en évidence les tendances et les variations, ainsi que les résultats par rapport aux objectifs.

Traçabilité : aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'un article ou d'une activité, ou d'articles ou d'activités semblables au moyen d'une identification enregistrée.



ausy
by randstad.

8. EQUIVALENCE NORMES – INSTANCIATIONS VIFLOW

	§ EN9100 v2016																														
	1	3	4	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
Manuel Qualité	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PM1.01.02 Réaliser les Revues de Direction / Processus					X				X	X	X	X	X					X							X	X		X	X	X	X
PM1.01.03 Définir et mettre en œuvre les actions correctives / préventives																									X	X			X	X	X
PM1.02.02 Contrôler et auditer le SMQ																								X	X	X	X		X		
PM1.03.02 Maîtriser et archiver la documentation SMQ																		X				X			X	X					
PM2. Piloter l'entreprise								X	X	X	X	X	X																X	X	X
PM2 - Gérer les risques et opportunités de l'entreprise							X	X			X															X		X		X	
PM3.01. Gérer les RH Administratives														X																	
PM3.02.01 Recruter le Personnel														X	X																
PM3.02.02 Rechercher des solutions et Gérer les affectations														X	X																
PM3.02.03 Gérer les connaissances & les compétences														X	X	X															
PM3.02.03.02 Évaluer les compétences														X	X																
PM3.02.03.03 Former														X	X	X															
PO1 Gagner des affaires								X						X						X	X		X								
PO1.07 Maîtriser les référencements								X												X											
PO2 Piloter une prestation en ER														X					X	X	X		X								
PO3 Réaliser une prestation en ER																			X	X	X		X	X	X	X					
PO3.07 Maîtriser et archiver les documents projet																		X							X						
PO4. Fournir une prestation en AT														X					X	X	X		X	X	X	X					
PO5 - Extended Department																			X	X	X		X	X	X	X					
PO7. OUTSOURCING																			X	X	X		X	X	X	X					
PO8. Innovation R&D														X					X	X	X		X	X	X	X					
PS1. Ecouter et communiquer vers les clients								X									X			X	X				X	X					
PS1.02 Traiter les réclamations Client								X												X						X	X				
PS2. Ecouter et communiquer vers le personnel																	X														
PS3.03 Mettre à dispo l'environnement IT														X				X	X												
PS4 Maîtriser les achats et les Prestataires externes																					X	X	X	X			X				



ausy
by randstad.

9. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU MANUEL QUALITE

Date	Version	Description de la modification
15/10/1999	1.0	Version opérationnelle
05/08/2002	2.0	Évolution du manuel selon V_2000
13/10/2005	3.0	Révision de la politique qualité, prise en compte changement d'organisation, simplification du système documentaire
15/10/2007	4.0	Révision de la cartographie des processus, prise en compte changement d'organisation, modification du plan du document
12/09/2008	5.0	Prise en compte changement d'organisation opérationnelle et ajouts de dispositifs
28/02/2009	6.0	Changement d'organisation – nouvelle DOP
18/11/2011	7.0	Intégration nouvelles acquisitions et Mise à jour de l'organisation dont nouvelle organisation commerciale
19/12/2012	8.0	- Évolution suite au déploiement du SMQ sous Viflow / Création de E2A - Modification de l'organisation AUSY - Modification de la lettre d'engagement et de la terminologie relative à l'organisation
...	...	- Modifications relatives à l'identité visuelle Groupe
25/02/2016	8.6	- Modifications relatives aux évolutions du processus « Formation » et « Suivi des consultants ». - Modification des intitulés des certificats – Ajout de la confidentialité du MQ
28/02/2017	9.0	Refonte/fusion des Manuels Qualité en un seul pour le groupe
19/12/2017	10.0	Prise en compte des exigences des nouveaux référentiels ISO 9001 v2015 / EN9100 v2016 et changements organisationnels (ATI, AER)
06/06/2018	11.0	Modification de l'organigramme, des terminologies de fonction « WP » et changement de dénomination d'Elan AUSY en AUSY engineering GmbH
03/06/2019	11.1	Business Line, Organigramme, Précision gestion des risques
22/11/2019	12	Mise à jour certificat et ajout mention « processus sous traités / externalisés »
04/01/2021	13	Nouvelle gouvernance, Processus spécifique BELUX intégrés, externalisation des spécificités pays, nouveau logo
02/11/2021	13.1	Intitulés des certificats ; Suppression du processus du BELUX « recruitment & selection » ; ajustement des revues de processus/direction
30/03/2022	13.2	Politique et objectifs qualité
09/11/2022	13.3	Changement d'adresse du siège
Rédaction		Vérification
Fonction : RQCS		Fonction : Responsables Qualité + DGQ
Nom : David MARTIN		Nom : Jérôme GONTARD



Siège Social :

5 allée Gustave Eiffel - 92 130 Issy les Moulineaux
Tél : +33 (0)1 41 08 65 65

SAS au capital de 6 169 912 Euros – 352 905 707 RCS NANTERRE – Code APE 6202A