



# ASTEK

**SMI**  
**Sensibilisation à la Qualité**



## Textes et processus

- Politique de qualité et sécurité
- Chartes
- Méthodologies
- Textes réglementaires



## Infrastructures et technologies

- Mesures préventives de détection et corrections



## Individus

- Compréhension des enjeux
- Adoption des comportements adéquats
- Connaissance et respect des procédures réglementaires

# SENSIBILISATION QUALITÉ

9001

Le Groupe Astek est certifié ISO 9001:2015 et ISO 27001:2013 depuis mai 2017 et ISO 14001:2015 depuis avril 2019.

Dans la norme ISO 9001, la sensibilisation est une exigence.



**7.3 – Sensibilisation** : « L'organisme doit s'assurer que les personnes effectuant un travail sous son contrôle sont sensibilisées »



À la **politique qualité**



Aux **objectifs qualités** pertinents



À l'importance de leur contribution à **l'efficacité du système de management de la qualité**, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances



Aux **répercussions d'un non-respect des exigences du système de management de la qualité**

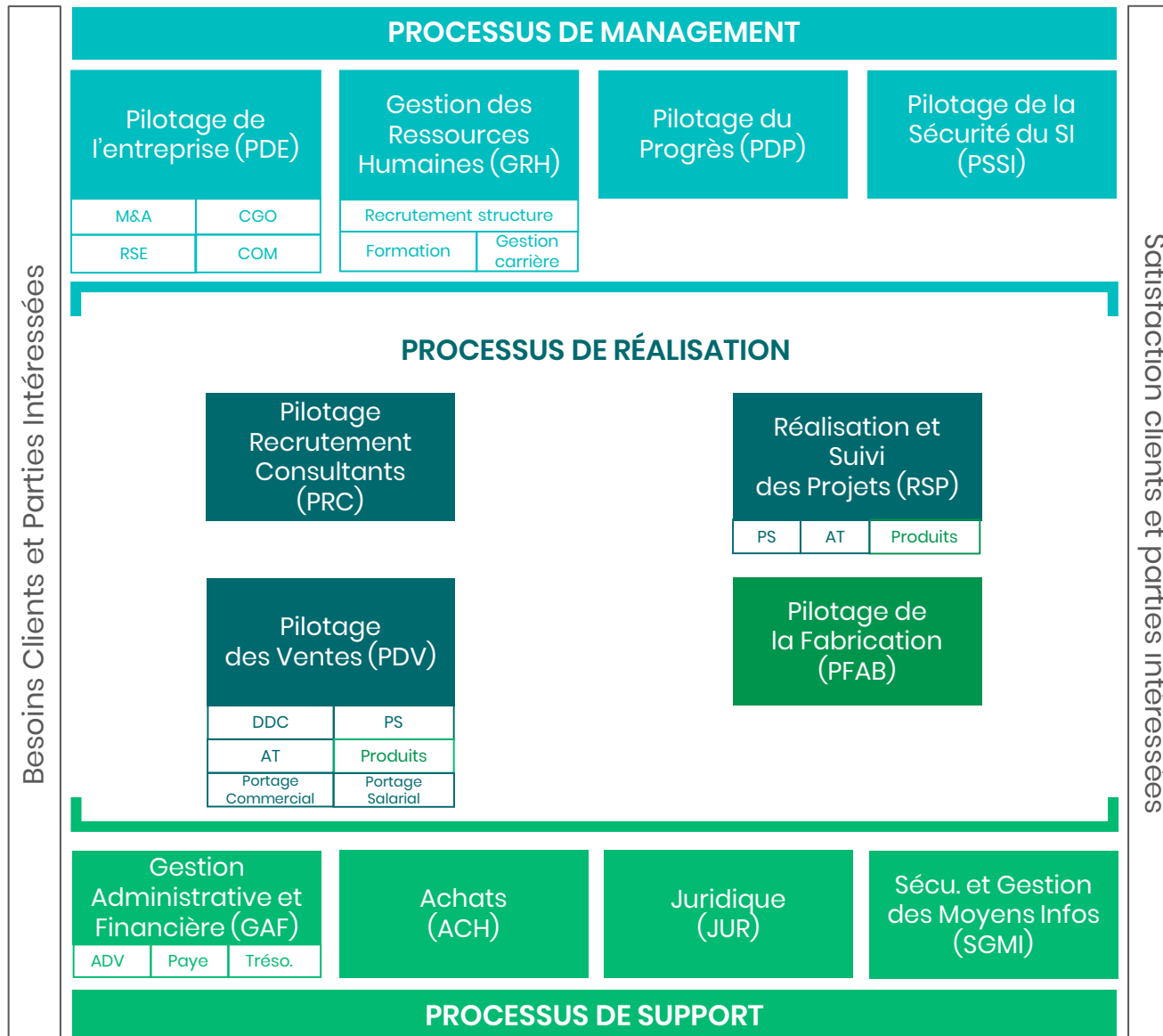
## Définition

Le Système de Management Intégré (SMI)  
est la fusion des trois systèmes suivants :

Système de Management  
de la **Qualité (SMQ)**  
traitant des exigences de  
la norme ISO 9001 V2015

Système de Management  
de la **Sécurité de  
l'Information (SMSI)**  
traitant des exigences de  
la norme ISO 27001 V2013

Système de Management  
**Environnemental (SME)**  
traitant des exigences de  
la norme ISO 14001 V2015



Processus permettant de piloter l'ensemble des activités de l'Entreprise et de s'assurer du bon fonctionnement de celles-ci.

Processus reflétant l'activité principale de l'Entreprise :

- Vendre des projets
- Recruter des consultants
- Réaliser les projets à l'aide des consultants
- Fabriquer des composants (IOT)

Processus permettant de faire fonctionner l'activité principale de l'Entreprise et venant en soutien des autres processus.

# 3 CATÉGORIES DE PROCESSUS

9001

PROCESSUS DE  
MANAGEMENT



PROCESSUS DE  
RÉALISATION



PROCESSUS DE  
SUPPORT



## Processus de management PDE



Objectifs

- Assurer la pérennité de l'Entreprise
- Suivre l'activité de l'Entreprise
- Définir les politiques qualité / environnement / sécurité du SI / acquisition externe / RSE / communication
- Définir les objectifs des processus de l'entreprise



Acteurs

- Le Président du Directoire
- La Direction
- La Direction Administrative et Financière (DAF)
- La Direction du Développement Interne (DDI) intégrant la com'
- La Direction Merge & Acquisition (M&A)
- La Direction Industrielle
- L'ensemble des pilotes des processus
- Les managers



## Processus de management GRH

- La gestion de carrière des consultants :
  - à travers le processus d'accueil (onboarding),
  - à travers la validation de sa période d'essai
  - à travers la politique de suivi du collaborateur
- La gestion des formations ;
- Le recrutement du personnel de structure



Objectifs

- La DRH
- Les Responsables Ressources Humaines (RRH)
- La Direction du Développement Interne (DDI)
- Les managers
- Les consultants



Acteurs



## Processus de management PDP



Objectifs

- Adapter les processus du Système de Management Intégré (SMI) en permanence
- Tirer les conclusions des non-conformités détectées ou potentielles tracées
- Faire vivre le Système de Management Intégré
- Sensibiliser l'ensemble du personnel à la Qualité, la Sécurité du SI et l'Environnement
- Suivre les audits internes, les revues de processus et les revues de direction



Acteurs

- Le Directeur Qualité et Environnement
- La Direction Industrielle (DIN)
- La Direction
- Les managers
- L'ensemble des collaborateurs

## Processus de management PSSI

- Implémenter et mesurer le Système de Management de la Sécurité du Système d'Information
- Analyser les risques en termes de sécurité
- Définir la Politique de Sécurité du Système d'Information
- Sensibiliser le personnel à la sécurité du SI



Objectifs

- Le Responsable de la Sécurité du Système d'Information (RSSI)
- La Direction Industrielle (DIN)
- La Direction
- La Direction des Projets et des Offres (DPO)
- Les managers
- L'ensemble des consultants



Acteurs

# 3 CATÉGORIES DE PROCESSUS

9001

PROCESSUS DE  
MANAGEMENT



PROCESSUS DE  
RÉALISATION



PROCESSUS DE  
SUPPORT



## Processus de réalisation PRC



Objectifs

- Réaliser le sourcing des candidats
- Qualifier les candidats
- Réaliser les entretiens de recrutement (RH1 et RH2)
- Gérer les propositions d'embauche
- Gérer l'onboarding (1<sup>er</sup> mois dans le Groupe Astek)



Acteurs

- La Direction du Développement Interne (DDI)
- Les Responsables Recrutement Régionaux (RRR)
- Les Coordinateurs de Recrutement (CR)
- Les Chargés De Recrutement (CDR)
- Les managers
- L'ensemble du personnel (cooptation)

## Processus de réalisation PDV

- Traiter les demandes de RFI (request for information) et RFP (request for proposal)
- Traiter les appels d'offre et gérer les référencements
- Prospecter
- Répondre aux attentes des clients en Assistance Technique (AT) et en Projets Structurés (PS)
- Réaliser le suivi des grands comptes
- Traiter les demandes de produits
- Piloter le portage salarial et le portage commercial



Objectifs

- Les Directions Opérationnelles,
- Les managers
- La Direction des Projets et des Offres (DPO)
- La Direction du Développement Commercial (DDC)
- La Direction Industrielle (DIN)
- L'ensemble des consultants



Acteurs

## Processus de réalisation RSP



Objectifs

- Aspect Ressources Humaines :
  - Maintenir le lien entre le consultant et son manager, entre le consultant et le Groupe Astek
- Aspect Technique et contractuel :
  - Suivre le projet, y compris sur les aspects « produits »
  - Réaliser le suivi du consultant
  - Identifier les difficultés rencontrées et les besoins en formation
- Aspect commercial / client :
  - Mesurer la satisfaction du client
  - Traiter les réclamations client



Acteurs

- La Direction des Projets et des Offres (DPO)
- Les Directions Opérationnelles
- Les managers
- La Direction du Développement Commercial (DDC)
- La Direction Industrielle (DIN)
- L'ensemble des consultants

## Processus de réalisation PFAB

- Achat et approvisionnement
- Réception commande & contrôle
- Production
- Emballage et expédition
- Gestion du dossier de fabrication
- Service Après-Vente



Objectifs

- La Direction Industrielle (DIN)
- Le personnel du site de production de Décines



Acteurs



# 3 CATÉGORIES DE PROCESSUS

9001

PROCESSUS DE  
MANAGEMENT



PROCESSUS DE  
RÉALISATION



PROCESSUS DE  
SUPPORT



## Processus de support GAF



Objectifs

- Gestion de la paye
- Gestion de la trésorerie (scoring, sécurité des paiements, recouvrement)
- Gestion de l'administration des ventes (suivi des projets, suivi des commandes clients et des éléments contractuels clients, facturation)



Acteurs

- La Directrice Administrative et Financière
- La Direction Administrative et Financière
- Le service Paye
- Le service Administration des Ventes
- Le service Trésorerie et Scoring
- La Direction Industrielle
- Les managers
- L'ensemble des consultants

## Processus de support ACH

- Sélection, la qualification et l'évaluation des fournisseurs
- Suivi des achats de matériels informatiques moyens support, voyages, formations
- Contractualisation de la sous-traitance intellectuelle



Objectifs

- Le Directeur Achats,
- La Direction Achats et Moyens Généraux (DAMG)
- La Direction Industrielle
- Les managers
- La DRH
- L'ensemble des consultants



Acteurs

## Processus de support JUR



Objectifs

- Corporate M&A
- Accompagnement Vie de la société (achat, etc.)
- Droit des sociétés
- Respect du RGPD
- Contractuels (client-fournisseur, baux)
- Contentieux (prud'homaux, clients, fournisseurs)
- Compliance



Acteurs

- La Direction Juridique
- La Direction
- La Direction M&A
- La Direction Industrielle
- Les managers
- L'ensemble des consultants

## Processus de support SGMI

- Implémentation de la sécurité du Système d'Information
- Gestion des utilisateurs et des habilitations
- Gestion des serveurs, des postes, des sauvegardes
- Gestion des équipements réseaux, des licences, des applications métier
- Politique du changement
- Gestion des demandes et des incidents
- Gestion de la continuité d'activité



Objectifs

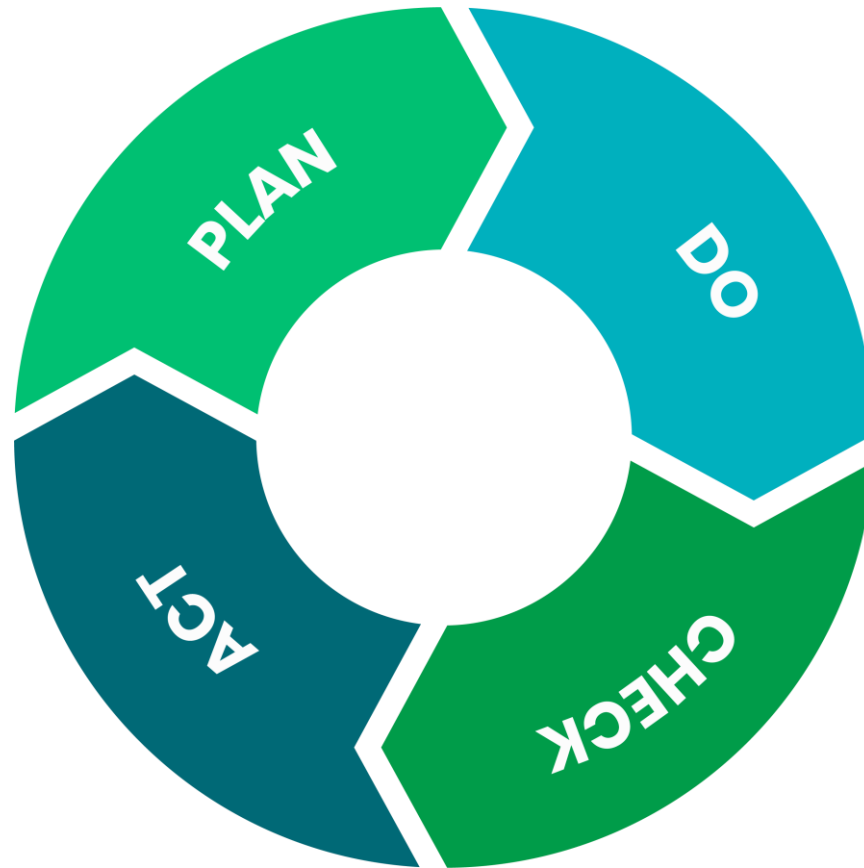
- Le DSI
- Les équipes de la DSI
- Le RSSI
- La Direction Qualité & Sécurité (DQS)
- L'ensemble du personnel



Acteurs

## La roue de Deming et l'amélioration permanente

La démarche Qualité (comme les démarches SSI et environnementale) repose sur le principe de **l'amélioration continue**.



*Prévoir, Faire, Vérifier, Réagir*

Contacter la DIN (Direction Industrielle)

Tous les salariés peuvent émettre des non conformités ou des demandes d'amélioration en contactant :

[dqs@groupeastek.fr](mailto:dqs@groupeastek.fr)

ou directement

[qualite@groupeastek.fr](mailto:qualite@groupeastek.fr)   [environnement@groupeastek.fr](mailto:environnement@groupeastek.fr)   [securite@groupeastek.fr](mailto:securite@groupeastek.fr)





## Diffusion

Retrouvez toute la documentation du SMI  
dans WELCOME.

<https://welcome.groupeastek.com/>

The screenshot displays the 'DOCUMENTS INFORMATIFS' section of the WELCOME portal. At the top, there is a green header with a dropdown arrow and the text 'DOCUMENTS INFORMATIFS' next to a circled number '3'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Rechercher'. To the right of the search bar is a 'Afficher' button with a dropdown menu set to '10' and the text '/ page'. Below the search bar is a table with columns: 'Catégorie', 'Sous-catégorie', 'Nom', 'Version', and 'Lien'. The table is filtered by 'SMI - Système de Management Intégré'. Under this filter, there are two main categories: 'M1 - PDE - Pilotage de l'Entreprise' and 'M4 - PSSI - Pilotage de la Sécurité du Système d'Information'. Under 'M1 - PDE - Pilotage de l'Entreprise', there are two rows: 'Politique Environnementale' (version 01A) and 'Politique RSE' (version 01A). Under 'M4 - PSSI - Pilotage de la Sécurité du Système d'Information', there is one row: 'Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI)' (version 01A). Each row has a download icon in the 'Lien' column.

Catégorie	Sous-catégorie	Nom	Version	Lien
<b>SMI - Système de Management Intégré</b>				
<b>M1 - PDE - Pilotage de l'Entreprise</b>				
		Politique Environnementale	01A	
		Politique RSE	01A	
<b>M4 - PSSI - Pilotage de la Sécurité du Système d'Information</b>				
		Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI)	01A	



**ASTEK**

**Merci pour votre attention**