



Politique Qualité Globale

SMIR

Système de **M**anagement **I**ntégré **R**esponsable

ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 27001 - ISO 26000

Référence du document : UES Politique Qualité Globale

Document à vocation publique

Mis à jour : le 4 avril 2016

Rédaction : Margaux Chauvet

Vérification : Céline Ferreira

Validation : Jean Michel Bénard



SOMMAIRE

1	Contexte de l'entreprise	3
1.1	Historique	3
1.2	Le groupe et ses filiales	4
1.3	Evolution du Groupe	4
1.4	Les métiers de ITS	5
1.5	Cycle de vie des infrastructures	5
2	ITS et ses parties prenantes	6
3	Références normatives du groupe	7
3.1	Activités	7
3.2	Exclusions	8
3.3	Exigences	8
3.4	Méthodologies	8
3.4.1	La démarche qualité	8
3.4.2	La démarche Sécurité	9
3.4.3	La démarche RSE et en particulier environnementales	9
4	Engagement de la direction	10
4.1	Principes et valeurs	10
4.2	Leadership	10
5	Gestion de la satisfaction client	11
5.1	Evaluation de la satisfaction client	11
5.2	Gestion des réclamations	11
6	Gestion des Ressources Humaines	11
6.1	Gestion des carrières	12
6.2	Implication du personnel	12
7	Pilotage de la performance	13
7.1	Gouvernance	13
7.2	Optimisation des processus	13
8	Communication	14
9	Protection des données et de la vie privée des clients	14
	Annexe 1 – Lettre d'engagement de la direction	15

L'Unité Economique et Sociale (UES ITS Group) est constituée de ITS Group et de ses filiales : Ibelem, ITS Integra, ITS Overlap, Themis Conseil.

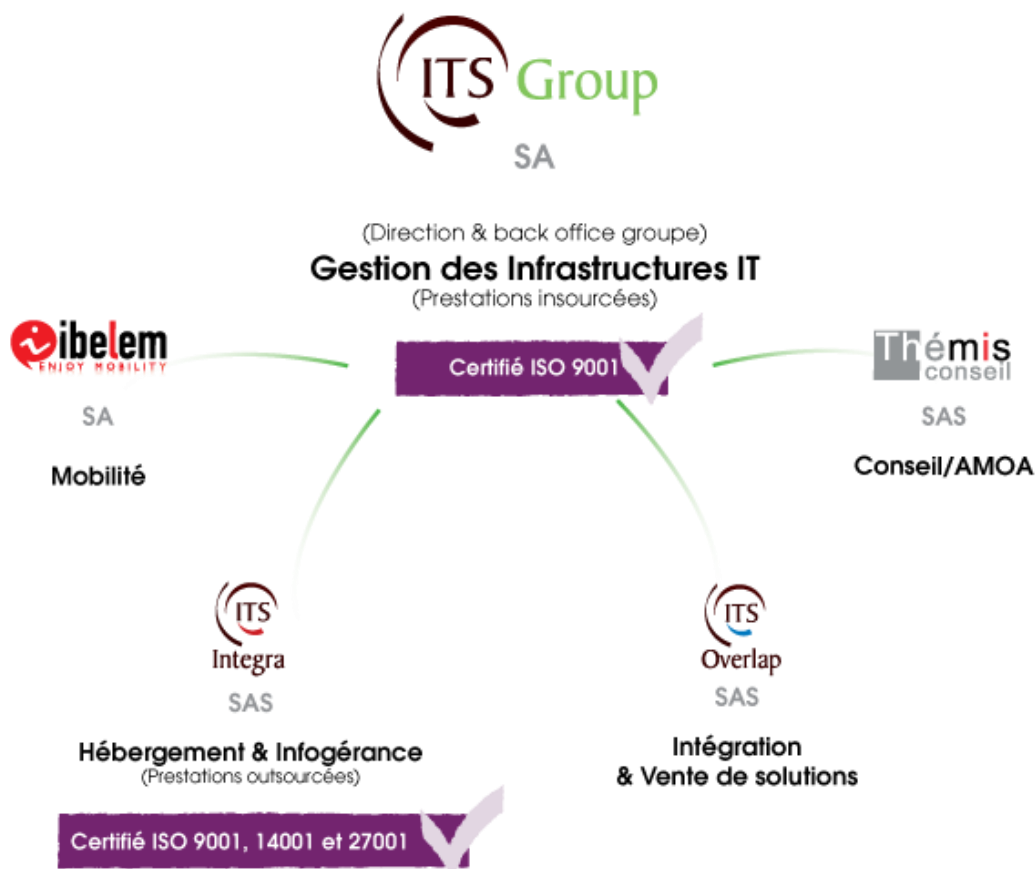


1 Contexte de l'entreprise

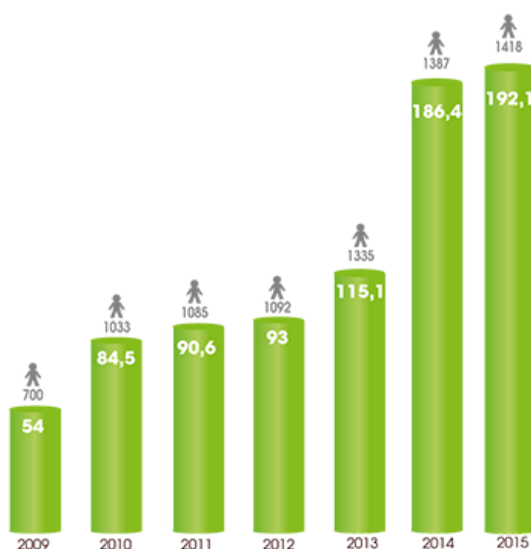
1.1 Historique



1.2 Constitution de l'UES



1.3 Evolution du Groupe



Evolution du Chiffre d'Affaires (en M€)



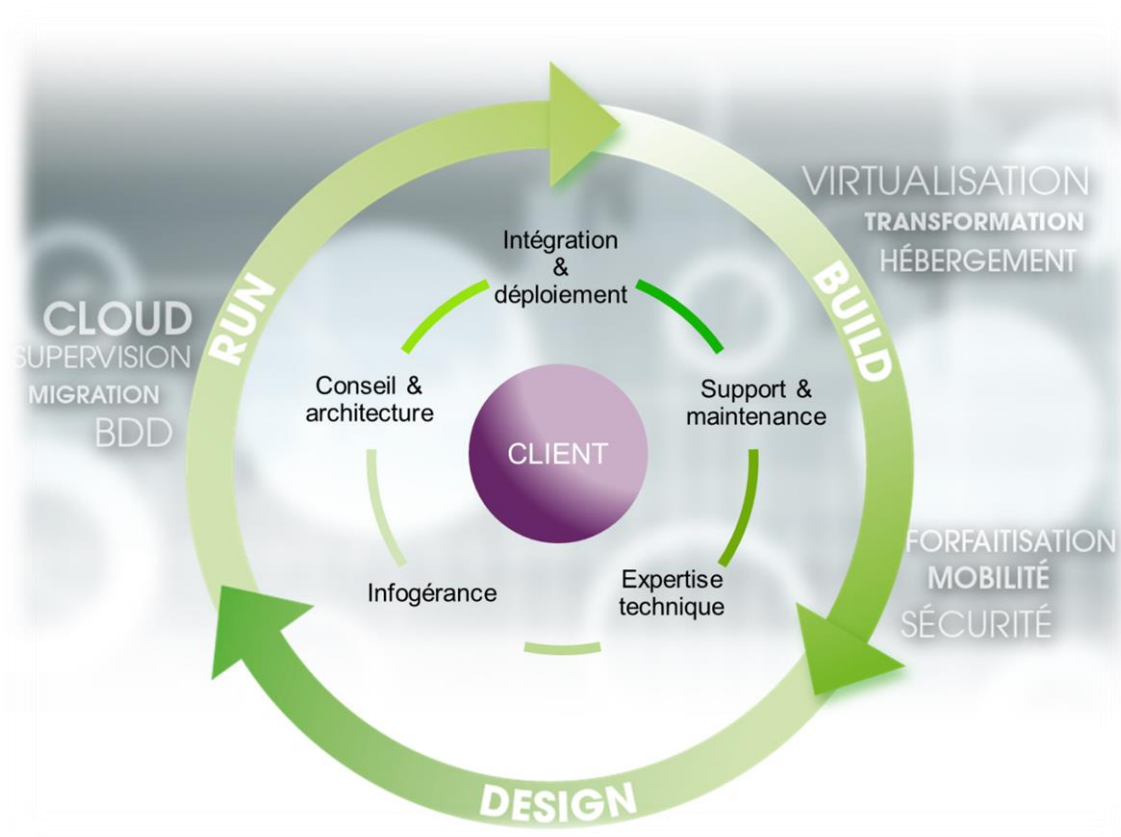
1.4 Les métiers de l'UES

L'UES propose une offre de solutions et services spécialisés à très forte valeur ajoutée et s'engage aux côtés des Directions Informatiques dans une démarche d'optimisation et d'industrialisation des infrastructures et des applications.

Partenaire actif des principaux éditeurs de logiciels, l'UES se positionne comme point de convergence indépendant entre l'offre technologique et les besoins de ses clients.

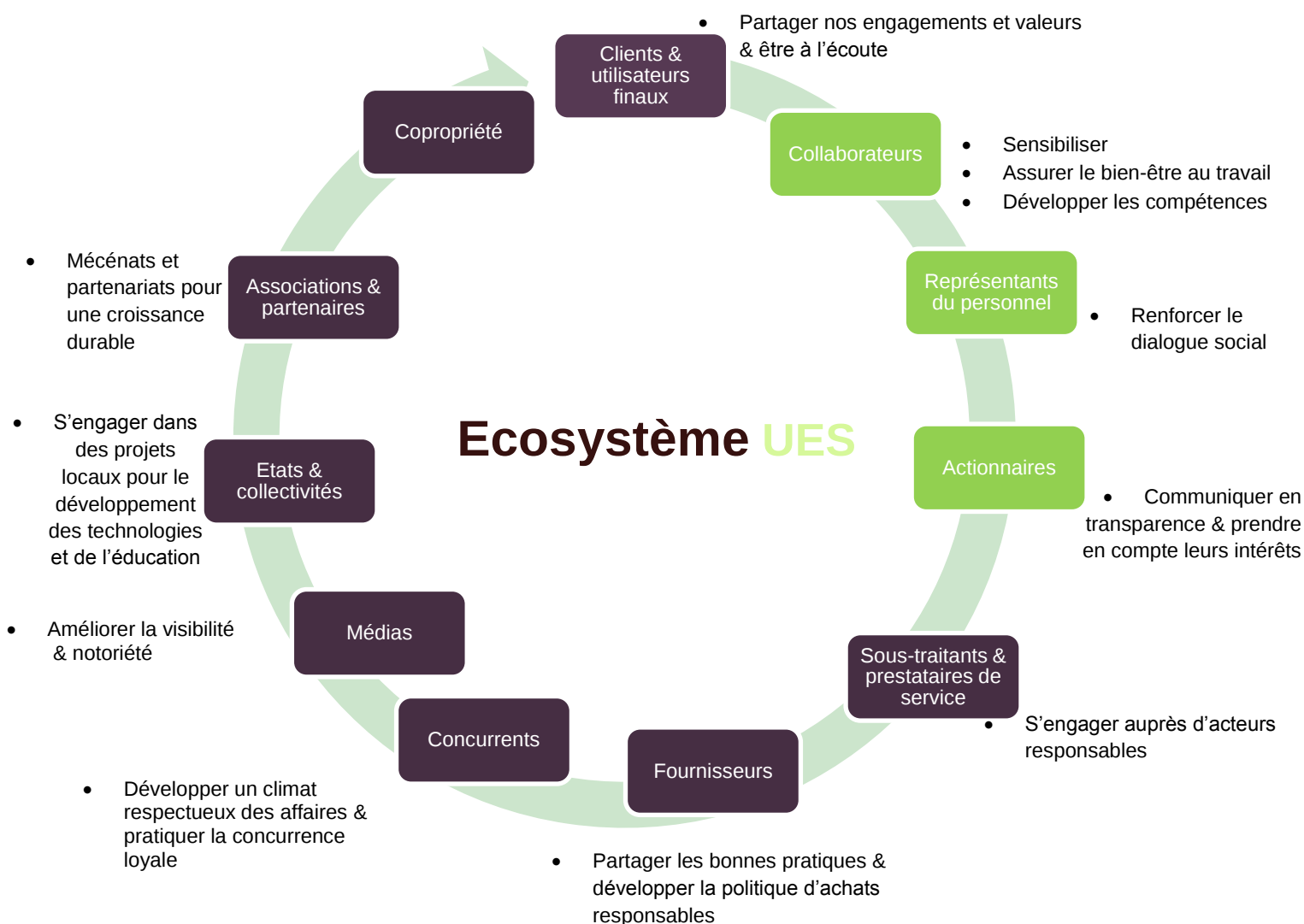
Une synergie tripartite entre l'UES, ses clients et ses partenaires, fondée sur une relation de confiance réciproque et durable, constitue un facteur majeur de succès et de performance durable des projets menés.

1.5 Cycle de vie des infrastructures



2 L'UES et ses parties prenantes

La synergie tripartite entre l'UES, ses clients et ses partenaires trouve son essence dans le partage. Ainsi, l'UES consulte ses parties prenantes annuellement, et prend en compte les résultats de cet échange dans l'orientation de sa stratégie.



3 Références normatives de l'UES

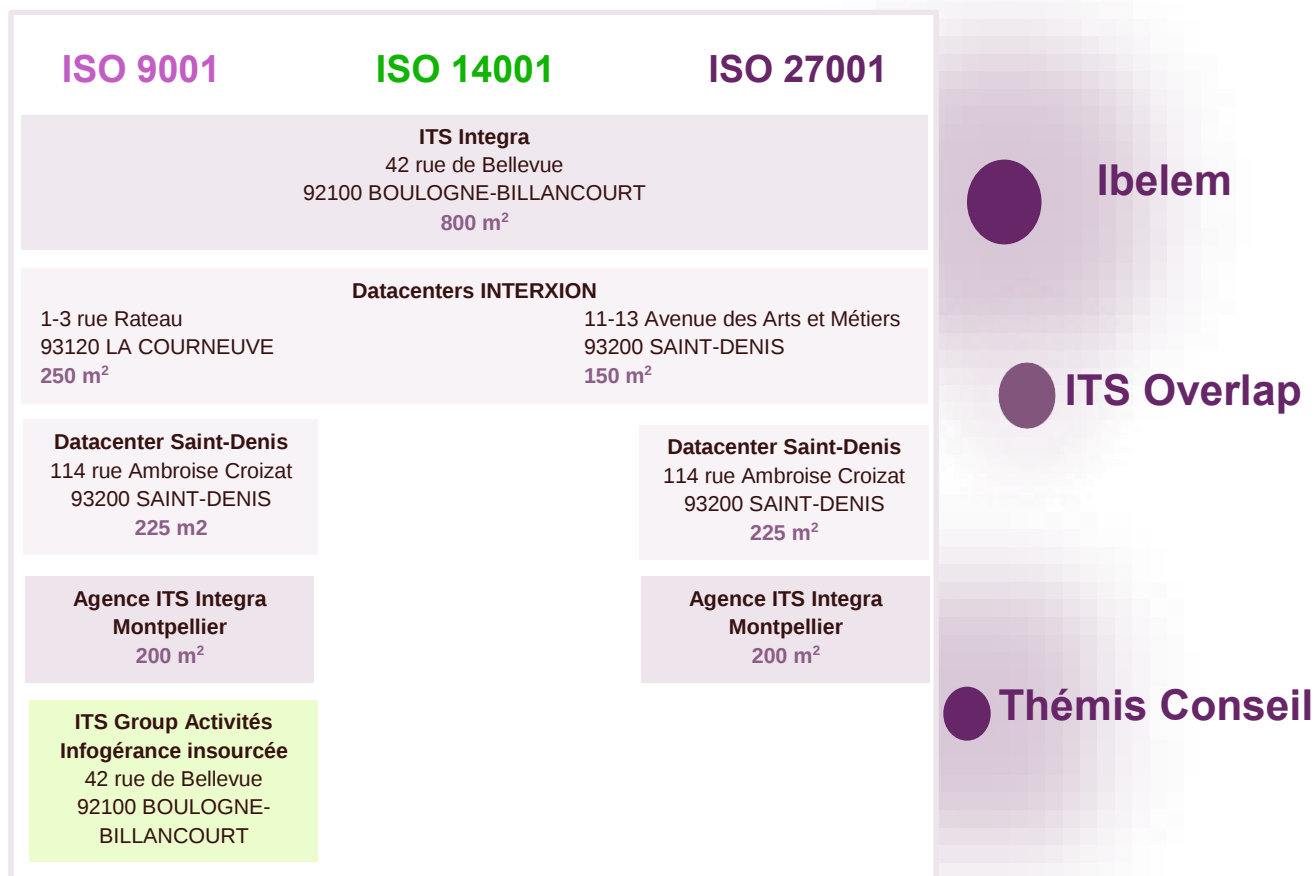
3.1 Activités

L'activité d'infogérance sur site pour ITS Group et les activités d'hébergement, d'infogérance hors site et de cloud computing pour ITS Integra sont certifiées ISO 9001. Cette présente politique vous expose les mesures prises pour répondre aux exigences de ce référentiel.

La politique RSE de l'UES est basée sur les lignes directrices proposées par la norme ISO 26000. Celle-ci contient des recommandations pour permettre aux entreprises de mener leurs activités de façon responsable. Cette politique intègre également les exigences liées à la norme ISO 14001, pour laquelle le siège d'ITS Integra à Boulogne Billancourt est certifié. Ce document présente ainsi les mesures prises au niveau du groupe à la fois pour faire évoluer la responsabilité sociétale de l'UES, mais également pour diminuer son empreinte environnementale.

Enfin, ITS Integra est certifié ISO 27001 pour ses activités d'hébergement, d'infogérance hors site et de cloud computing. La politique sécurité décrit ainsi les dispositions mises en œuvre afin d'assurer la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des informations ; elle est appliquée à l'ensemble du groupe, sans distinction de certification.

L'application des exigences normatives aux diverses activités de l'UES est représentée sur l'illustration suivante.



3.2 Exclusions

Les activités d'infogérance insourcée et outsourcée sont des prestations de services s'appuyant sur l'applicatif des clients et donc ne répondent pas au paragraphe 8.3 « Conception et Développement de produits et services » dans la norme ISO 9001.

Le SMIR n'exclut aucune clause de la norme ISO 14001 pour le périmètre ITS Integra auquel il s'applique, cependant le périmètre de certification n'intègre pas les sites géographiques du centre de services de Montpellier.

Le SMSI, applicable au périmètre ITS Integra, n'exclut aucune clause de la norme ISO 27001. Les postes destinés à l'activité « centre de services » fournis par les clients sont soumis à la politique sécurité des clients et de fait exclus du périmètre du SMSI d'ITS Integra.

3.3 Exigences

Les exigences légales et réglementaires sont identifiées et analysées à travers un processus de veille réglementaire et technologique. Pour cela, nous faisons appel à des partenaires chargés de nous accompagner dans la construction et le maintien de notre registre de veille. Ce dernier est maîtrisé en interne par le biais de comités trimestriels, qui évaluent l'applicabilité de chaque exigence au sein de l'entreprise.

Les exigences des parties prenantes, en dehors des exigences légales et réglementaires, sont étudiées à travers le processus « Orienter la trajectoire du SMIR de l'UES », qui a pour but de définir la stratégie du groupe.

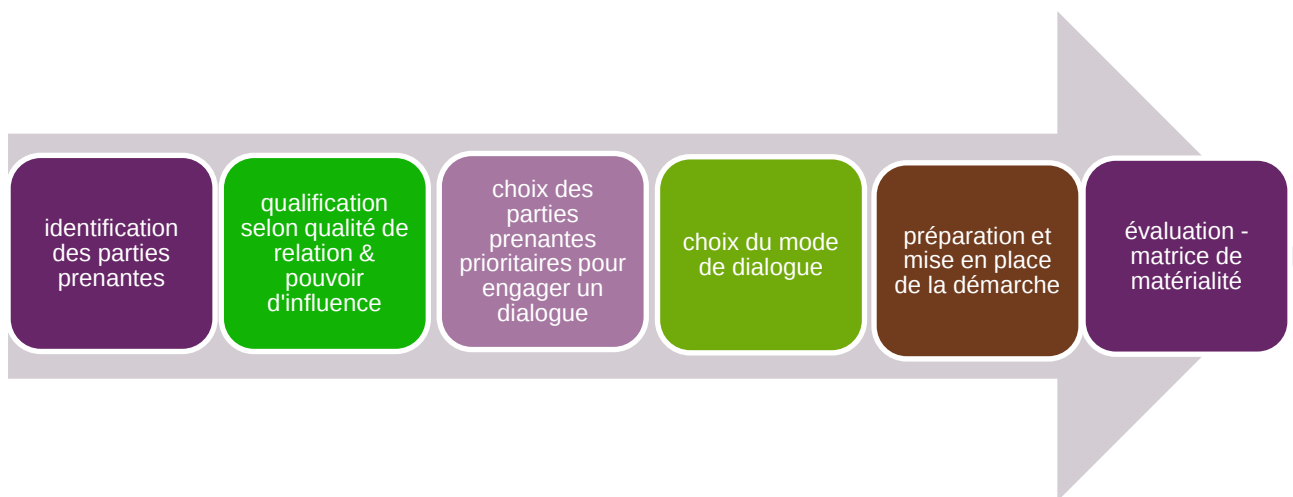
Indicateur associé :

Taux de conformité réglementaire

3.4 Méthodologies

3.4.1 La démarche qualité

L'UES considère le dialogue parties prenantes comme une étape primordiale, qui va permettre de prendre du recul, de maîtriser les risques, de revoir les résultats et le positionnement au cœur du marché. Cette approche est un vrai levier de performance, un moyen d'améliorer l'efficacité économique, financière et la compétitivité, un facteur de pérennité. La démarche choisie pour entamer le dialogue parties prenantes est représentée par le schéma suivant :



A l'aide des résultats obtenus, l'UES réalise une analyse de risque à travers une matrice SWOT, afin d'identifier d'une part les forces et faiblesses internes à l'entreprise, et d'autre part les opportunités et menaces présentes dans son environnement. L'UES peut ainsi ajuster sa stratégie, de manière à répondre aux exigences des clients internes et externes.

3.4.2 La démarche Sécurité



Afin de mettre en œuvre des mesures visant à protéger la sécurité de l'information en termes de disponibilité, intégrité, confidentialité et traçabilité, l'UES réalise annuellement, ou en cas d'évolution majeure, une appréciation des risques basé sur le référentiel ISO 27005 et reprenant les risques EBIOS.

L'identification des risques et leur acceptation par la direction permettent de définir un plan d'action et des mesures à appliquer aux diverses activités. La politique sécurité (PSSI), applicable à l'ensemble de l'UES, reprend ces mesures. Annuellement, un rapport présente les résultats face aux objectifs affichés.

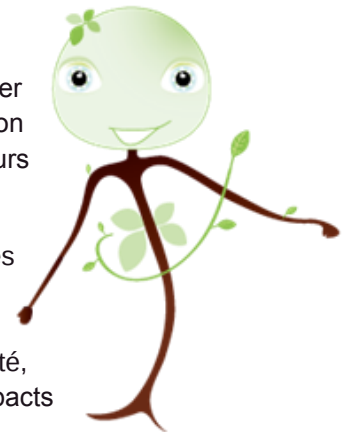
3.4.3 La démarche RSE et en particulier environnementales

L'UES intègre dans ses activités une politique RSE qui présente les mesures prises relatives aux quatre piliers : gouvernance économique, responsabilité sociale, sociétal et, environnementale.

En particulier, l'UES s'engage à contrôler ses performances environnementales.

Effectivement, l'analyse environnementale et la norme ISO 14001 permettent d'orienter les démarches. Cette étude est menée annuellement à minima, ou lors d'une évolution majeure, afin d'identifier tous les actifs de l'entreprise, leurs aspects ainsi que leurs impacts environnementaux.

L'analyse environnementale est réalisée pour le siège par ITS Integra, sur les datacenters, et également sur le restaurant d'entreprise, qui possèdent des actifs propres à l'activité. ITS Integra, filiale du groupe, est certifiée ISO 14001. Reconnaissance de la politique environnementale mise en place au sein de la société, cette certification atteste de l'engagement fort de la direction dans la limitation des impacts de son activité sur l'environnement.



Bien que seule ITS Integra soit certifiée ISO 14001, l'ensemble des bonnes pratiques en termes d'environnement est diffusé et harmonisé au niveau de l'UES.

Ces trois démarches constituent le Système de Management Intégré (SMI), qui regroupe les aspects qualité, RSE et sécurité de l'information. Cela permet à l'UES de maîtriser de façon globale les enjeux communs à ces trois domaines d'action.

Les bonnes pratiques mises en œuvre à travers le SMIR sont appliquées à l'ensemble des entités du groupe, sans distinction de certification.



4 Engagement de la direction

4.1 Principes et valeurs

En 2009, l'UES a signé le Pacte mondial des Nations Unies, composé de 10 principes fondamentaux qui invitent les entreprises à « adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail et de l'environnement, et de lutte contre la corruption ».

> Cliquez [ici](#) pour lire notre lettre d'adhésion au Global Compact

Les principes d'actions de l'UES s'inscrivent également dans le cadre de textes de référence internationaux, notamment :

- La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme
- Les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Cohésion

Ethique

Proactivité

Rédevabilité

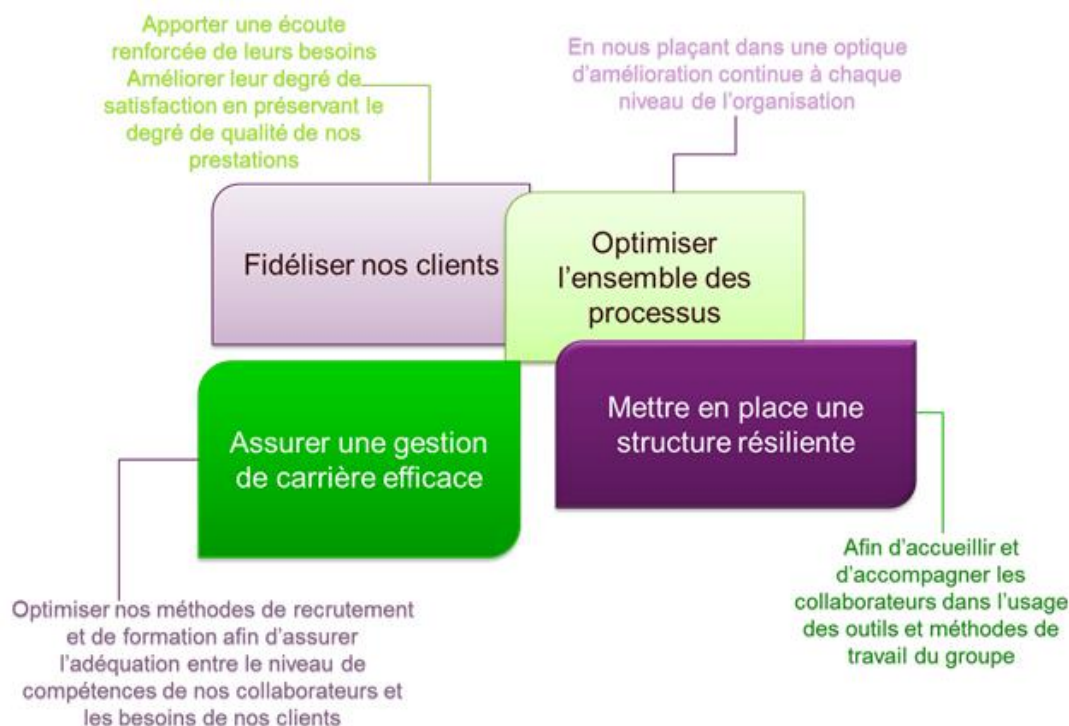
Respect

Satisfaction client

Sécurité & protection des données

4.2 Leadership

La démarche qualité de l'UES est soutenue par la direction et se déploie selon les engagements suivants :



La direction revoit régulièrement l'orientation du système de management de la qualité, afin de répondre aux exigences de l'ensemble de ses parties prenantes. A travers la lettre d'engagement révisée et signée annuellement (en annexe 1), la direction s'engage à mettre à disposition l'ensemble des moyens nécessaires pour atteindre les résultats attendus.

Les objectifs fixés par la direction en termes de qualité, de sécurité de l'information et de RSE, sont décrits dans les politiques associées. Ils sont suivis et revus régulièrement à travers les diverses instances de gouvernance, ainsi que dans les rapports annuels qui permettent l'ajustement de la stratégie.

5 Gestion de la satisfaction client

5.1 Evaluation de la satisfaction client

La satisfaction des clients est régulièrement évaluée. Plusieurs formules sont ainsi appliquées au sein de l'UES, en fonction notamment des clients. Ainsi, pour certains clients, une évaluation mensuelle, organisée lors des comités de pilotage de prestation, est effectuée.

Une formule d'évaluation est gérée par les responsables de la prestation, selon des critères définis avec le client, le permettant d'agir en interaction avec le client pour suivre l'évolution de cette évaluation. Les dysfonctionnements répétitifs sont remontés au Service Qualité, afin d'être traités dans le cadre d'un plan de progrès.

Enfin, une évaluation semestrielle globale de la satisfaction client est réalisée et suivie par le service qualité, et permet de définir un plan d'actions à plus grande échelle.

Indicateur associé :

Positionnement Net Promoter Score

Proportion d'évaluations de la satisfaction client ayant un taux de satisfaction supérieur à 80%

5.2 Gestion des réclamations

La satisfaction des clients et la qualité des services constituent des préoccupations majeures au sein de l'UES. Le service qualité propose ainsi une assistance permanente dans le cadre du traitement des réclamations et litiges.

Un processus est mis en place afin de garantir le meilleur des traitements, de la prise en compte à la résolution. Une communication continue durant ce processus, pour que les clients soient informés sur les délais du traitement, a également été instaurée.

Indicateurs associés :

Quantité de réclamations

Taux de réclamations traitées jugées satisfaisante

Taux de pénalités



6 Gestion des Ressources Humaines

6.1 Gestion des carrières

Pour la gestion des ressources humaines, l'UES a fait le choix d'un outil afin d'optimiser la gestion de carrière et le suivi du collaborateur. Cet outil est destiné à développer la capacité en matière de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et d'adéquation des compétences des collaborateurs en fonction des attentes clients.

En termes de formation, l'UES investit au-delà des exigences légales afin de permettre à ses collaborateurs de développer les compétences acquises ou nouvelles. D'ailleurs une formation ITIL Foundation a lieu à minima bi-annuellement au sein des locaux de l'UES afin de certifier nombres de profils en ITIL V3.

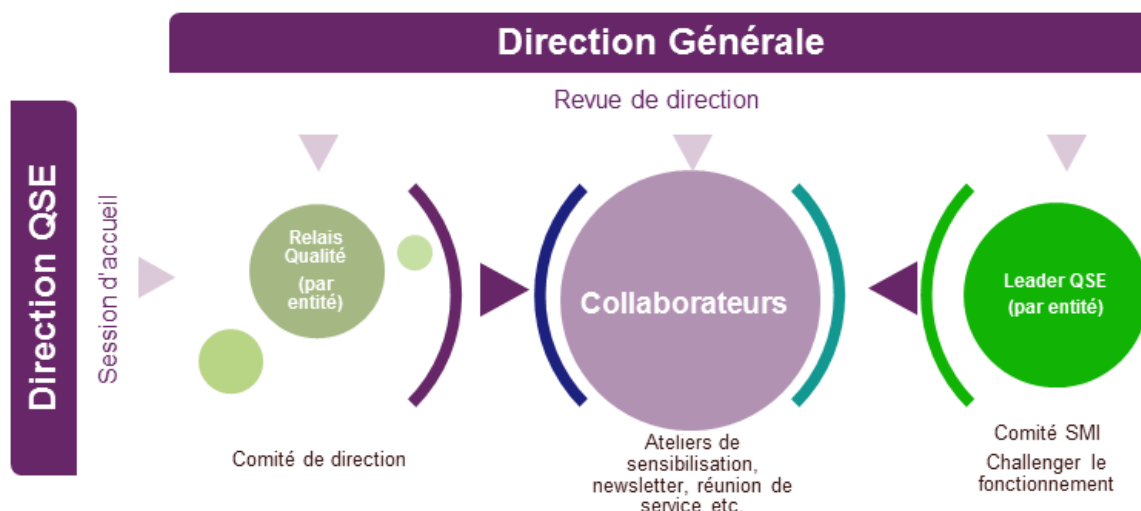
Dans le but d'améliorer les méthodes de recrutement, un directeur du recrutement a intégré la direction RH et permet un travail transverse et d'anticipation sur les problématiques de ressources.

Ainsi constituées, les équipes RH peuvent soutenir les opérationnels dans leur quotidien pour anticiper et innover dans la réponse aux besoins des clients.

6.2 Implication du personnel

Dès leur arrivée, les collaborateurs sont accueillis par un parrain. Une session d'accueil est proposée pour expliquer le fonctionnement globale de la société ainsi sur les engagements QSE/RSE, accompagné d'un guide pratiques pour les collaborateurs du siège et d'un livret d'accueil pour les collaborateurs sur site client.

Les collaborateurs sont également investis par une mission particulière de leader QSE ou leader Sécurité. Cette mission, complémentaire à leurs tâches régulières, a pour but d'aider le service QSE à suivre les processus en place et les chantiers en cours et mieux les piloter. Ce rôle est « tournant » par cycle de certification ce qui permet à chacun d'avoir l'opportunité de pouvoir s'investir à tour de rôle, de partager la connaissance et accentuer la force de proposition.



7 Pilotage de la performance

7.1 Gouvernance

Plusieurs instances de gouvernance ont lieu afin de piloter le fonctionnement de l'UES et de suivre l'atteinte des résultats attendus. Les collaborateurs, acteurs à part entière, sont également invités à remonter tout dysfonctionnement et axes d'amélioration au service QSE-RSE (qualite@itsgroup.com).

A l'issue de ces différentes réunions, des plans d'actions sont définis puis suivis. L'ensemble des actions est consigné dans le tableau de suivi des actions, maintenu à jour par le service QSE-RSE.

	Revue de direction 9001/14001	Revue de direction 27001	Audit interne	Comité SMI	Audit externe
Objectifs	Réaliser un bilan sur l'atteinte des objectifs de chaque processus Identifier les opportunités d'amélioration	Validation appréciation des risques Revue stratégique de l'orientation de la politique sécurité et de la pertinence du SMSI	Evaluation du système de management vis-à-vis des exigences réglementaires	Réaliser un bilan global du SMI : chantiers en cours, remontées des leaders sur leurs processus Identifier les opportunités d'amélioration	Evaluation du système de management en vue du maintien ou du renouvellement des certifications
Période	Novembre	Décembre	Entre Juillet et Novembre	Novembre	Décembre (ISO 9001/14001) Avril (ISO 27001)
Fréquence	Annuelle	Annuelle	Une fois par cycle d'audit pour pilotage et support, annuel pour les processus de réalisation	Annuelle	Annuelle
Durée	2h	2h	1h par processus	2h	Selon périmètre certifié Définie par organisme de certification
Eléments d'entrée	CR d'audits interne et externe Analyse environnementale CR revue de direction précédente	CR d'audits interne et externe Appréciation des risques Plan de Traitement des Risques (PTR)	Périmètre à auditer Documents internes : processus, procédures, manuel qualité	Chantiers en cours Sujet d'échange	Périmètre de certification Programme d'audit Documents internes
Eléments de sortie	Opportunités d'amélioration Seuil d'acceptabilité Plan d'action	Risques résiduels PTR actualisé Seuil d'acceptabilité Modifications / Evolutions du SMSI	Plan d'action pour mise en conformité éventuelle	Participation aux chantiers en cours Axes d'amélioration sur les processus et le fonctionnement global du SMI	CR; délivrance ou maintien certificat Préconisations d'amélioration Actions correctives éventuelles pour mise en conformité
Pilote	Direction QSE	RSSI	Auditeur interne	Service QSE	Auditeur externe
Membres à minima	Président Directeur Général Relais qualité direction	Direction QSE RSSI Comité de direction ITS Integra	Auditeur interne Service QSE Pilotes de processus	Service QSE Leaders QSE	Auditeur externe Service QSE Pilotes de processus

7.2 Optimisation des processus

L'analyse des données issues des diverses instances de gouvernance énoncées précédemment est essentielle. En effet, cela nous permet de définir des plans d'actions, de proposer des axes d'amélioration et, le cas échéant, de revoir avec la direction les axes et objectifs des politiques, ainsi que les processus.

Les procédures sont quant à elles mises à jour au fil de l'eau des évolutions et contrôlées lors des audits internes. Ceci est géré via la procédure d'amélioration continue conformément aux exigences des normes ISO.



8 Communication

Afin de permettre une meilleure communication, la direction a pris la décision de créer un service QSE transverse. Ainsi, les bonnes pratiques sont plus facilement harmonisées entre les différentes entités, et applicables par tous.

La direction QSE et le RSSI assurent auprès des clients une communication en leur adressant, de façon trimestrielle, une newsletter. Ce document met en avant les actualités de l'entreprise, telles que les nouveautés, les résultats, les informations relatives aux métiers etc.

La communication externe s'effectue également par le site internet de l'entreprise, qui permet aux clients d'obtenir des informations sur les activités et les compétences de l'UES. Accessible par ce même support, un portail client a été développé, afin de permettre aux clients d'obtenir les informations de mesure les concernant, ou émettre des demandes directement au support client.

Les collaborateurs bénéficient d'une communication interne relative aux différentes politiques, qui vise à les sensibiliser, mettre en œuvre et à améliorer les démarches Qualité, Sécurité de l'Information et RSE. Pour cela, divers supports sont utilisés, tels que la newsletter interne, l'intranet de l'UES, ou encore des écrans de disposés au sein des locaux. A travers ces canaux de communication, l'UES fait également part de la performance de l'entreprise, en diffusant certains résultats.

Une session de sensibilisation est organisée mensuellement avec les collaborateurs nouvellement arrivés, des sessions de e-learning autour de la sécurité, permettent également de contrôler le maintien d'un bon niveau de connaissance des bonnes pratiques à appliquer, présentées dans la politique sécurité.

Ce partage permet également au personnel de suggérer des améliorations, ou de faire part de leurs besoins, en échangeant avec le service QSE.

Indicateur associé :

Taux de participation à la session de sensibilisation des nouveaux collaborateurs

9 Protection des données et de la vie privée des clients

L'UES s'engage à ce que toute information confidentielle, sensible ou privée relative aux parties prenantes ne soit communiquée à autrui par un collaborateur, sauf dans le cas d'une exigence ou autorisation dans le cadre d'un projet ou contrat. La filiale ITS Integra est certifiée ISO 27001, ce qui garantit la bonne gestion du système de sécurité de l'information en termes de disponibilité, intégrité, confidentialité et traçabilité de l'information.

Dans la lignée de ses choix stratégiques, et pour intégrer au mieux les principes de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'UES a nommé un CIL (Correspondant Informatique et Libertés). Celui-ci tient à jour le registre de l'entreprise identifiant et contrôlant les applications contenant de la donnée personnelle afin de maîtriser leurs usages. (cil@itsgroup.com)

Indicateur associé :

Quantité d'incidents relatifs aux données personnelles



Annexe 1 – Lettre d'engagement de la direction

Fondé sur la volonté de satisfaire toujours plus le client, le Système de Management Intégré Responsable de l'UES œuvre à répondre exigences de nos clients en leur garantissant un niveau de service élevé et le respect des 4 piliers fondamentaux de la RSE : gouvernance économique, responsabilité sociale, sociétale et environnementale.

Cette garantie repose à la fois sur le respect des exigences réglementaires et légales, mais aussi sur l'engagement de l'entreprise dans la préservation de l'environnement, dans la pratique concurrentielle et d'achats responsables et dans le bien-être et l'évolution de nos collaborateurs.

Afin de maintenir un niveau de satisfaction global élevé, notre Système de Management Intégré Responsable est amélioré en continu, à travers les analyses poussées lors des appréciations des clients et des enquêtes de satisfaction, mais également de la revue régulière de nos processus et procédures.

Par ailleurs, l'implication de nos collaborateurs est primordiale, afin de mener à bien nos actions, en effectuant des ateliers régulièrement pour les sensibiliser et ainsi les rendre acteur de ce quotidien durable.

Notre engagement pour assurer l'entière satisfaction de nos clients nous a également conduit à faire certifier notre système d'information sur nos activités d'hébergement, de cloud computing et d'infogérance outsourcée, afin de leur garantir un traitement optimisé des données en termes de disponibilité, d'intégrité, de confidentialité et de traçabilité des données (DICT).

Dans le but de maintenir un Système de Management Intégré Responsable efficace et efficient, nous nous engageons à contrôler l'application et l'efficacité des politiques qualité, sécurité du système d'information et RSE lors d'instances de pilotage planifiées et structurées.

Je m'engage personnellement à ce que nos collaborateurs, de la direction aux équipes techniques, mais également les services support, soient formés dès leurs arrivées aux politiques et à leurs applications.

Je m'engage également à mettre à disposition les ressources humaines et matérielles, nécessaires au bon fonctionnement du Système de Management Intégré Responsable de l'UES.

Ainsi, je demande à l'ensemble du personnel de s'impliquer dans l'amélioration continue afin d'assurer la réussite des politiques qualité, sécurité du SI et RSE. Ainsi, le service QSE-RSE peut mener à bien l'ensemble des projets visant à garantir l'efficience de notre démarche qualité.

<http://www.itsgroup.com/fr/qualite-politique-smi>

Nanterre, le 23 mars 2016

Jean-Michel BENARD
Président Directeur Général

