

POLITIQUE QUALITE



Par *Didier Hervaux* –
Président Directeur Général

Pour atteindre nos enjeux stratégiques d'éditeur de progiciels (produits logiciels industriels, plusieurs centaines de clients français et européens), nous devons proposer à nos clients des **produits fiables**, rapides et évolutifs. Pour les satisfaire, nous devons tout mettre en œuvre pour **assurer un service et une logistique à la hauteur de leurs attentes** et de nos ambitions.

Cette réussite sera obtenue grâce à la qualité et à l'épanouissement des hommes et des femmes qui composent Convergence Applications. Sans leur implication et leur volonté de répondre aux attentes de nos clients, sans leur plaisir de contribuer au développement de nos activités, sans eux, nous ne pourrions y parvenir.

Concrètement, les actions à entreprendre sont multiples et variées :

Assurer **l'adéquation de notre offre à la demande**,

Conforter notre **capacité à produire un service adapté et sur mesure**,

Permettre le **développement personnel des collaborateurs** de Convergence Applications afin que ceux-ci puissent y apporter toutes leurs compétences,

Veiller au respect de la **viabilité financière** de l'entreprise

Veiller à la réglementation applicable.

...

Autant de domaines différents et complémentaires !

Face à ces formidables engagements, qui ne répondent pas toujours aux mêmes contraintes, il nous a fallu adopter une démarche cohérente et structurée.

La certification ISO 9002 de notre système d'assurance qualité en 1998, puis le passage à la version 2000 en 2003 ont constitué et constituent toujours les éléments fédérateurs de notre action.

En proposant, grâce à la qualité, des progiciels adaptés et fiables, en assurant des **prestations d'avant vente et d'après vente rigoureuses** et « sur mesure », nous assurons la **satisfaction de nos clients**.

En permettant à chaque collaborateur, grâce à la qualité, de s'affranchir du poids des tâches répétitives et souvent peu attractives, celui-ci peut développer ses initiatives et ses responsabilités : il devient un acteur impliqué, trouve de l'intérêt à son travail et apporte ainsi une réelle contribution au projet de Convergence Applications.

Si assurer la réponse à la demande générée par la satisfaction du client, constitue un premier stade économiquement « logique et nécessaire » pour la pérennité de l'entreprise, l'obtention de la « satisfaction totale » (clients, partenaires, collaborateurs) apporte en revanche une valeur ajoutée qui dépasse le simple fait économique.

Notre système qualité a déjà très largement porté ses fruits. Il nous a permis de faire face à l'accroissement

d'activité de l'entreprise et l'accroissement de l'effectif en 2005, d'intégrer l'équipe Mercure en 2005, de développer nos produits en version intranet et de continuer à prendre en compte les demandes de l'ensemble de nos utilisateurs.

L'activité d'éditeur de progiciels impose une grande rigueur dans la qualité des produits fournis.

Les enjeux suivants doivent être poursuivis et améliorés : intensification de la relation clients, utilisation des indicateurs qualité comme outil de management, proposition d'actions de progrès pour améliorer nos processus.

La qualité que pourra offrir Convergence Applications à ses clients sera le facteur de différenciation qui nous permettra d'accroître nos positions sur le marché.

Pour ce faire, la direction a décidé depuis plusieurs années de **mobiliser des moyens financiers** et humains importants. Pour rendre notre action plus perceptible auprès de nos clients, nous avons décidé de concentrer encore plus nos efforts sur la qualité de nos progiciels et de nos prestations.

La direction s'engage bien entendu toujours totalement dans cette démarche, en contribuant au fonctionnement et à l'évolution du système actuel. Le suivi régulier d'indicateurs qualité est assuré par la direction et permet de contrôler la valeur des engagements et **l'efficacité du système de management de la qualité.**

A chacun de continuer à contribuer à la réussite de ce projet, en y apportant son savoir-faire et son enthousiasme.

Contacts Qualité :

Responsable Assurance Qualité
Sophie Magnaval
Tel : 01 69 31 88 97
smagnaval@convergence-appli.com

Pour obtenir le manuel d'assurance

complet de Convergence Applications, merci de nous contacter à l'adresse suivante :

marketing@convergence-appli.com

