



POLITIQUE QUALITE

Saint-Herblain, le 1^{er} septembre 2010,

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. 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 au quotidien 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 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 l'extension de périmètre (certification ISO 9001) et 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 d'entreprise.

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

La qualité que pourra offrir Convergence 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 produits et de nos prestations.

Depuis Janvier 2009, nous avons rejoint le groupe Berger-Levrault, éditeur d'ouvrages, de documents et de logiciels. La complémentarité de nos offres et les perspectives stratégiques justifiaient un tel rapprochement.

Convergence devient donc une « Business unit » de la société BERGER-LEVRAULT. Naturellement, nos processus vont devoir s'adapter progressivement à cette nouvelle organisation. Il est convenu de procéder « en douceur » à l'harmonisation de nos outils et méthodes de travail, Berger-Levrault étant également certifiée ISO 9000. Bien entendu, notre démarche permanente de progrès reste pour nous une priorité forte, particulièrement dans ce nouveau contexte.

Cette année voit ainsi :

L'activité GDED s'appuie sur les processus de soutien de Berger Levrault société.

Le service commercial GDED est renforcé par un réseau de commerciaux de proximité, une forte collaboration se développe.

Le service développement se restructure avec un renforcement de l'équipe pour permettre de faire évoluer régulièrement et dans les délais nos produits et travailler sur de nouvelles conceptions. Le pilotage du processus est pris en charge par la directrice de production du pôle Editions Services : harmonisation de nos techniques de développement, efficacité de notre gestion de projet, collaboration des équipes de développement, sont nos axes forts pour 2011.

Depuis 12 ans, la direction est donc pleinement engagée dans l'amélioration du système qualité actuel et souhaite naturellement continuer à améliorer en permanence les processus et les produits de l'entreprise, particulièrement dans ce nouveau cadre. Le tout en tenant compte le plus possible des contraintes de l'ensemble des parties prenantes en relations avec l'entreprise. Les apports de la société Berger-Levrault, tant sur le plan de la qualité que des processus de développements et de mise en service, représentent une véritable opportunité de progrès.

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 nouveau projet, en continuant d'y apportant son savoir-faire et son enthousiasme.

Didier HERVAUX
Directeur Activité GDED
Gestion Dématérialisée des Echanges et des Documents