

**nirva**

# Manuel qualité

# Versions

version	date	changement	auteur	approuvé par
1.0	9 janvier 2012	Création du document	Olivier Lebleu	Olivier Lebleu
2.0	23 avril 2012	Modification mineure	Olivier Lebleu	Olivier Lebleu
3.0	11 octobre 2012	Mise à jour de la cartographie des processus	Olivier Lebleu	Olivier Lebleu
4.0	16 avril 2013	Modification mineure	Olivier Lebleu	Olivier Lebleu

# Sommaire

Introduction	3
A propos de Nirva	4
Vision	4
Notre métier	4
Notre engagement	5
Périmètre de certification, responsabilité et organisation de la qualité	6
Organigramme	6
Interaction entre les processus	6
Les apports du SMQ	8
Gestion des documents et des enregistrements.	9

# Introduction

Le présent Manuel Qualité vise à expliquer ce que représente la qualité chez Nirva, et comment sa gestion permet d'assurer la satisfaction permanente de nos clients dans toutes les prestations que nous leur fournissons.

Ce Manuel Qualité est destiné à l'ensemble de nos collaborateurs, clients, prospects et prestataires, et a pour objectif de leur présenter nos compétences et notre organisation.

Ce Manuel Qualité est enregistré et mis à jour dans le dossier « Qualité » de Nirva, dont une copie est accessible sur demande. C'est la version originale informatisée qui fait foi. Les états imprimés ne sont pas enregistrés.

# A propos de Nirva

## Vision

Avec le temps, les processus documentaires sont devenus très complexes. Au point qu'ils ne peuvent être gérés que par des ingénieurs ou des spécialistes du document.

Notre objectif chez Nirva est de restaurer la simplicité dans la gestion des documents. Simplicité pour les spécialistes du document mais aussi et surtout pour les utilisateurs finaux. Car la simplicité apporte l'agilité, la réactivité, la productivité, le contrôle, la pertinence, la qualité et des réductions de coûts.

## Notre métier

Nirva est un éditeur de logiciels créé en 2004 et spécialisé dans l'automatisation et l'industrialisation de processus.

Nous avons deux sociétés en Angleterre et en France, et commercialisons nos solutions dans plusieurs pays d'Europe par le biais de partenaires.

Nous aidons nos clients, qui incluent Europ Assistance, Cofinoga, SwissCard, Deutsche Post, Bertelsmann, SFR, les Banques Populaires, Prudential, le ministère des finances belge, Xerox, etc. à gérer tous les processus documentaires et d'échange d'information de l'entreprise.

Avec les solutions Nirva, nos clients gèrent leurs processus documentaires dans les domaines de l'acquisition de clients, de gestion des clients existants, des documents entrants, sortants et circulants. Ils gèrent leurs documents de gestion ou marketing, qu'ils soient émis par des employés ou des applications, qu'ils soient batch, interactifs, transactionnels ou hybrides.

# Notre engagement

La réussite de Nirva, en tant que petite entreprise, ne peut venir que de produits et services de «qualité».

L'exigence et la diversité des besoins de nos clients nous obligent à mettre en place une organisation rigoureuse pour atteindre notre objectif premier : donner satisfaction à nos clients et assurer leur fidélité.

Nous nous engageons donc, sur l'ensemble de notre activité, à faire de notre mieux pour donner à nos clients:

- Ce que nous leur avons promis, dans les temps impartis.
- Des conseils et services adaptés à leurs besoins et situation.
- Des logiciels performants, stables et correspondant fonctionnellement à leurs besoins.

L'ensemble du personnel de l'entreprise, mais aussi nos fournisseurs ou sous traitants, doivent avoir comme préoccupation constante cette satisfaction client et l'amélioration continue.

Pour les satisfaire et viser une satisfaction croissante, nous avons mis en place un Système de Management de la Qualité (SMQ) basé sur une approche « processus » et une volonté de mettre à disposition de notre personnel un cadre de travail agréable et des moyens modernes et performants.

L'approche « processus » consiste à :

- Identifier les processus internes et externes.
- Créer les processus nécessaires à la satisfaction du client, au respect de l'ISO 9001 version 2008, des lois et des règlements.
- Décrire les processus.
- Evaluer l'efficacité et l'efficience des processus.
- Améliorer en permanence les processus.

Avec l'appui de mes collaborateurs, je veillerai et je m'assurerai que la politique qualité ainsi définie soit respectée, et qu'elle évolue pour toujours mieux satisfaire nos clients et partenaires.



Olivier Lebleu  
Directeur Général

# Périmètre de certification, responsabilité et organisation de la qualité

Le SMQ de Nirva a pour référence la norme ISO 9001:2008, et il s'applique à toutes les activités et tous les collaborateurs de l'entreprise.

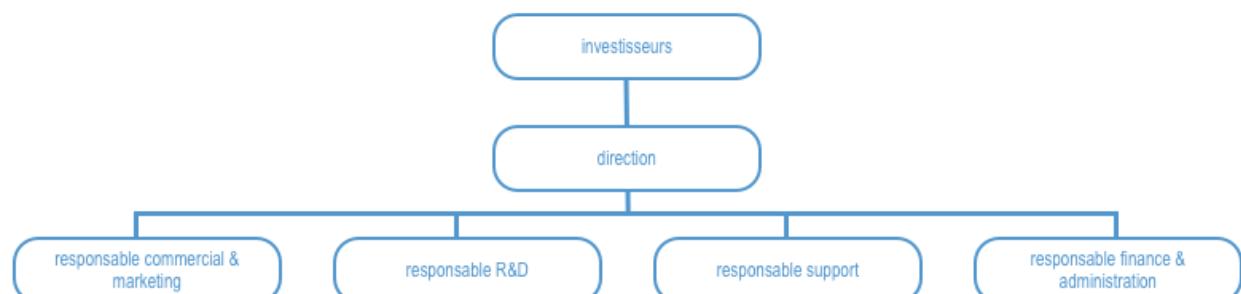
La direction en porte la responsabilité.

Le responsable finance et qualité assure le rôle de «responsable qualité et environnement».

Le SMQ se caractérise par une organisation clairement définie pour prendre en compte la conformité des services et des produits fournis à nos clients.

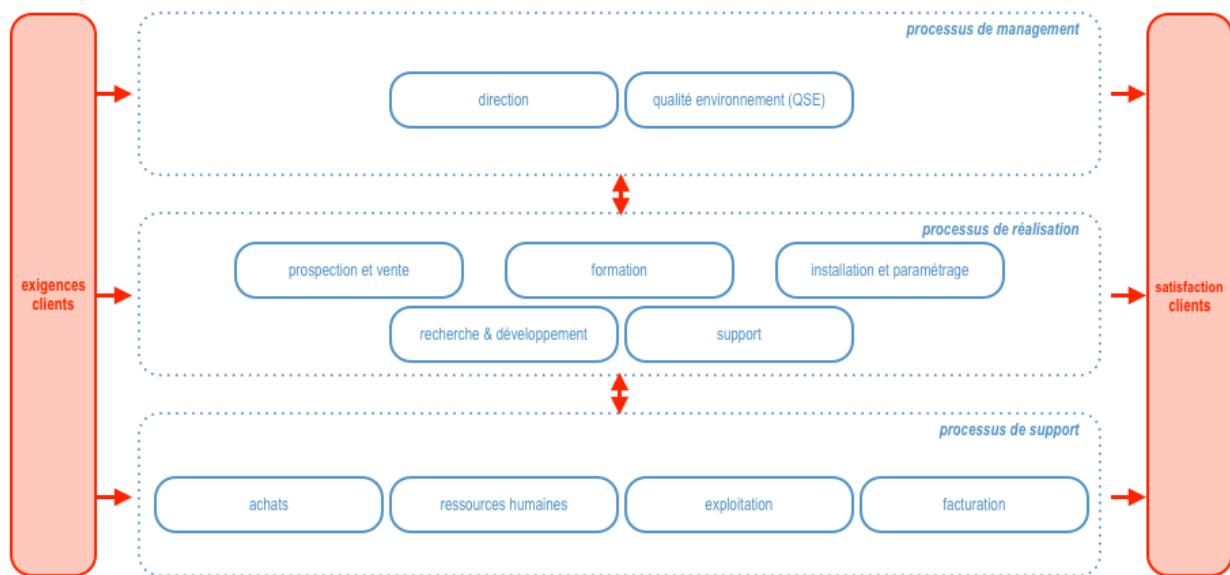
Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie est considérée comme processus. Ces processus sont clairement documentés et expliqués aux employés impliqués et au besoin des formations seront dispensées.

## Organigramme



## Interaction entre les processus

La description de ces processus figure dans le document «ISO - Nirva - Les Processus».



# Les apports du SMQ

Un SMQ est une structure évolutive qui permet des améliorations continues selon les principes de:

- L'amélioration.
- La planification.
- L'exécution.
- L'évaluation.

Des comités de retour d'expérience ont lieu tous les mois. Tous les collaborateurs de Nirva peuvent émettre une proposition d'amélioration et en discuter ouvertement pendant les comités de retour d'expérience. Ce système permet à chacun de s'améliorer dans sa pratique et de relever ce qui ne correspond pas aux exigences du SMQ. Ces propositions représentent un élément important de la politique qualité en favorisant une culture de l'amélioration continue.

C'est la revue de direction, qui, une fois par an au minimum, à l'aide des audits internes, des réclamations, de l'écoute client, etc. examine l'état du SMQ.

A cette occasion, les nouveaux objectifs qualité sont fixés.

# Gestion des documents et des enregistrements.

La documentation liée au SMQ de Nirva est informatisée et enregistrée dans une base documentaire accessible par tous nos collaborateurs.

La mise à jour de ces documents est sous la responsabilité du «Responsable Qualité». Les anciennes versions sont archivées informatiquement et permettent la traçabilité de la documentation.

