

## Politique Qualité et Engagement de la Direction

La société 3Si, créée en 1983, développe et commercialise des logiciels de L.A.D (Lecture Automatique de Documents), de G.E.D (Gestion Electronique de Documents) et de Saisies de Données Dématérialisées. Après plus de 30 ans d'une activité dédiée au secteur de la santé et plus particulièrement aux Laboratoires de Biologie Médicale (LBM), 3Si a choisi de se diversifier sur l'industrie où plusieurs domaines (services QHSE, contrôle production...) semblent concernés par l'informatisation de certaines tâches et notamment la dématérialisation.

Une toute nouvelle solution, LaboW, déployée depuis 2021 doit permettre de répondre aux nouvelles demandes en reprenant les fonctionnalités historiques des solutions 3Si mais aussi en intégrant de nouveaux modules.

Par ailleurs, des partenariats, techniques et/ou commerciaux, sont mis en place pour faciliter l'accès aux nouveaux marchés et pour répondre à des besoins « clients » précis.

La fiabilité de nos logiciels ainsi que la satisfaction de nos clients sont nos préoccupations majeures et c'est pourquoi, en janvier 2015, 3Si est entrée dans une démarche de certification ISO-9001, obtenue finalement en avril 2016.

Le but de cette démarche, en corrélation avec les exigences de nos parties intéressées, est donc :

- d'optimiser, de manière efficace et durable, le fonctionnement interne de 3Si en adaptant les méthodes et en anticipant au maximum les besoins et les attentes afin de définir les moyens à mettre en œuvre
- d'améliorer et garantir nos prestations de service afin d'obtenir la satisfaction de nos clients tout en respectant les exigences réglementaires et légales
- de se positionner sur de nouveaux marchés et/ou nouveaux pays en apportant des garanties quant à notre fonctionnement global
- de maintenir la relation de confiance et les engagements pris avec l'ensemble des institutions et partenaires
- fournir un environnement de travail optimal à nos collaborateurs quelles que soient les conditions (télétravail/présentiel)
- d'être force de proposition vis-à-vis de nos clients pour améliorer leur quotidien. Cela peut passer par la promotion de nos solutions mais aussi par l'intégration à notre catalogue d'éléments tiers issus de nos partenaires et distribués par 3Si

Dans le cadre de cette démarche, 3Si a engagé une Qualificienne pour piloter, conjointement avec la Direction, le système de management de la qualité (S.M.Q). Cette dernière a reçu autorité et responsabilité pour faire appliquer la politique Qualité mise en place et qui prévoit de :

- Déployer un système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme NF ISO-9001:2015
- Mesurer de manière régulière la qualité de nos services en exploitant les sources d'informations internes (indicateurs, audits) et externes (enquêtes satisfaction)
- Tracer, mesurer et analyser les non-conformités et les actions liées à ces non-conformités
- Mettre en œuvre les moyens techniques, financiers et humains nécessaires à l'atteinte des objectifs
- Informer l'ensemble du personnel de l'avancement de la démarche Qualité au travers des indicateurs et des réunions d'information

Les processus que nous avons définis dans le cadre de la démarche seront contrôlés et analysés via les différents indicateurs et objectifs définis pour chacun.

Nous nous engageons personnellement, avec le soutien de notre pilote du S.M.Q :

- A mettre en place les moyens nécessaires à l'application de cette politique Qualité
- A suivre l'application et l'évolution de la politique Qualité pour en assurer l'adéquation et la mise en œuvre permanente

A Guéret, le 30/01/2023

Anthony Burelou  
Président