

12 janvier 2009

## **Offshore - Nearshore: Pentalog est certifié ISO 9001:2008 en Roumanie, en France et en Moldavie.**

Joli cadeau de Noël attribué par l'Afnor : Pentalog est certifié ISO 9001:2008 depuis le 24 décembre 2008 ! Reconnaissance internationale des engagements de Pentalog en matière de Qualité, cette certification vient couronner une démarche d'amélioration dans laquelle l'entreprise s'est engagée en septembre 2007, visant à améliorer son efficacité interne et la satisfaction de ses clients, en répondant à deux attentes évidentes et indiscutables :

- accroître la qualité finale des logiciels et des solutions que Pentalog propose à ses clients,
- améliorer la capacité de Pentalog à supporter le besoin de croissance de ses clients dans le respect de cette qualité.

La norme d'exigence ISO 9001 a fourni le cadre de cette démarche. Généraliste, l'ISO 9001 définit ainsi une liste d'exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de management de la qualité (SMQ) de quatre ordres : Implication et responsabilité de la Direction, Identification et gestion des processus contribuant à la satisfaction des clients et collaborateurs, Sauvegarde des acquis, Amélioration continue. Les SMQ basés sur l'ISO 9001 favorisent donc l'écoute du client, afin de créer un produit ou un service qui réponde précisément à ses besoins, et met, en interne, l'accent sur la maîtrise des compétences, l'optimisation de la consommation des ressources à travers une plus grande implication du personnel et une amélioration des processus de l'entité. Pentalog a donc fait le choix de l'ISO 9001 pour lui apporter un socle d'entreprise, large et transversal, qui lui permettra, demain, de s'orienter vers des systèmes plus spécifiques comme le CMMI, ou l'EFQM.

Pragmatique, le SMQ de Pentalog offre ainsi un cadre de travail plus formel, basé sur des outils et méthodes communs, mis en œuvre de façon systématique par l'ensemble de ses collaborateurs, au sein des projets comme dans la gestion des achats, des ressources humaines, des infrastructures, le marketing, la vente ou encore la communication. La mise en place du SMQ de Pentalog s'est réalisée en étroite collaboration avec les clients de l'entreprise qui, déjà, ont pu mesurer les progrès accomplis.

Le périmètre du certificat de Pentalog englobe l'ensemble des activités que l'entreprise propose à ses clients : Conception et réalisation de logiciels, Maintenance applicative, Assistance technique, Infogérance et Externalisation de processus métiers (Software design and production, Software management, Technical assistance, Infrastructure management, and Business Process Outsourcing).

Il s'applique à l'ensemble des sites Pentalog existant à la date de l'audit, c'est-à-dire Orléans (site principal, siège de l'entreprise), tous les sites Pentalog de Roumanie (Pentalog Romania à Brasov, Bucarest, Iasi et Sibiu) et de République de Moldavie (Pentalog Chi à Chisinau), ainsi que la filiale commune de Pentalog et Ausy, Pentalog Technology à Brasov.

En cours de création au moment de l'audit, le site de Pentalog Technology de Sibiu devrait entrer dans le périmètre certifié en 2009, et Pentalog d'Hanoï (Vietnam) dans les deux prochaines années.

A présent engagé dans une démarche d'amélioration continue par le biais de l'ISO, Pentalog va commencer, dès 2009, à intégrer dans méthodes et processus, des éléments provenant d'autres systèmes comme CMMI ou EFQM : unités d'œuvre, Balanced Scorecard...

---