



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE LA LUTTE ANTI-CORRUPTION

RESADIA

Tour ESSOR / 17ème étage
14-16 rue Scandicci
93500 Pantin

www.resadia.com

Domaine d'application pour les référentiels ISO 9001 et 37001 :

**Animation d'un réseau d'entreprises dans les domaines informatique et téléphonique.
Réponse à des marchés nationaux dans les mêmes domaines et pilotage de leur exécution.**

Exclusion par rapport au référentiel ISO 9001 :

Chapitre 8.3 Conception et développement de produits et service : Resadia n'assure aucune activité de conception ou de développement de produit.

Chapitre 7.1.5.2 Traçabilité de la mesure : Les prestations fournies par Resadia n'exigent pas d'instrument de mesure et de calibration

Date de création : 11/05/2020

Date d'application : 12/01/2023



Index

1	RESADIA, L'EXPERT NUMÉRIQUE DE PROXIMITÉ.....	2
2	CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS.....	3
3	ORGANIGRAMME FONCTIONNEL.....	4
4	POLITIQUE QUALITÉ, ANTI-CORRUPTION ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	5

Date de la modification	Nature de la modification	Vérifié par	Approuvé par
11/05/2020	Création du document	F. LETELLIER	F. LETELLIER
12/05/2021	Mise à jour pour intégration référentiel ISO 37001	F. LETELLIER	F. LETELLIER
03/01/2023	Mise à jour de la présentation du groupe Resadia	E. JOURNA	F. LETELLIER
12/01/2023	Mise à jour politique qualité et organigramme	E. JOURNA	F. LETELLIER

1 RESADIA, L'EXPERT NUMÉRIQUE DE PROXIMITÉ

Dans un monde toujours plus connecté, collaboratif et mobile, Resadia assure la performance des entreprises privées et administrations publiques multisites en les accompagnant dans le choix, l'intégration et l'exploitation des Technologies Numériques de Nouvelle Génération.

Bâti sur un modèle singulier, Resadia se présente comme un partenaire local de confiance et à visage humain.

La force du Groupe Resadia repose sur les nombreuses expertises technologiques de ses 34 Associés représentant plus de 2 000 collaborateurs répartis sur plus de 150 points de présence pour des compétences et savoir-faire de proximité.

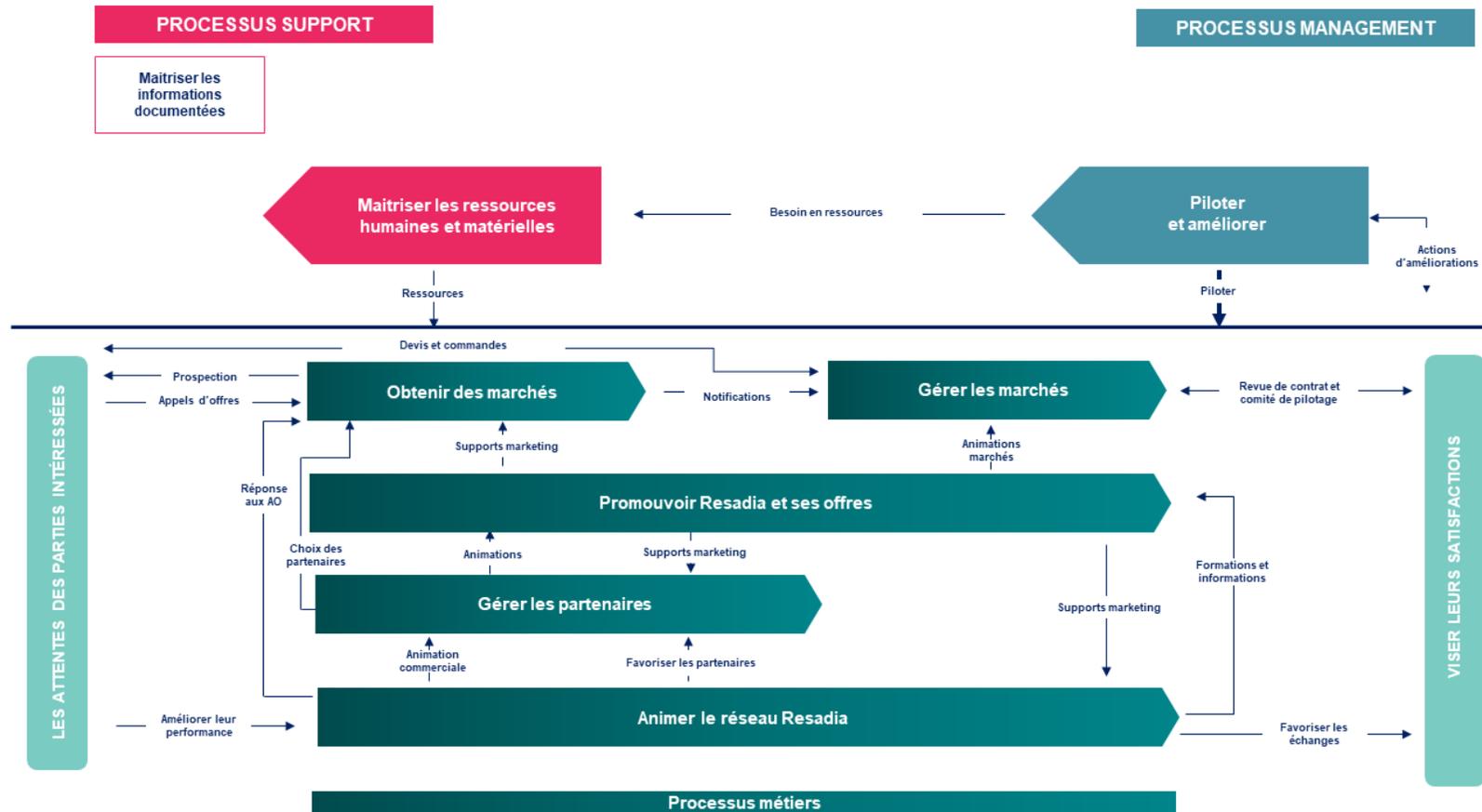
La capacité de mutualisation des réflexions, des projets et des ressources permet au Groupe Resadia d'être toujours à la pointe des nouvelles technologies.

UNE OFFRE IT GLOBALE

Resadia est en mesure de proposer une offre de savoir-faire et de services globale : Sécuriser, Communiquer, Collaborer, Héberger, Connecter et Administrer.

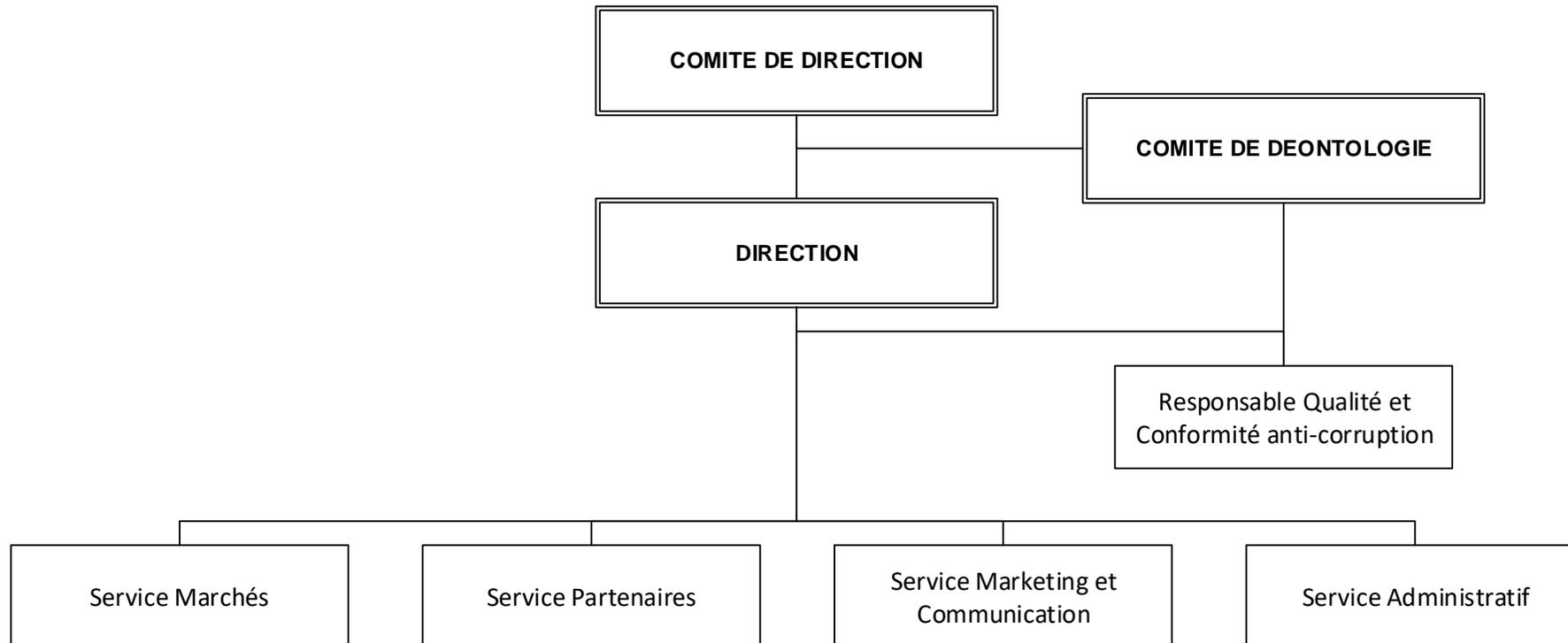


2 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



3 ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL



4 POLITIQUE QUALITÉ, ANTI-CORRUPTION ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La finalité de RESADIA est **d'accompagner ses associés afin qu'ils puissent proposer au marché professionnel français la meilleure offre de services numériques grâce à leur puissance combinée, leurs expertises, leur agilité et leur proximité dans le respect des lois anti-corruption et de son code de déontologie.**

Bras armé de ses Associés, RESADIA met à leur disposition une équipe dédiée à la mise en œuvre de toutes les synergies pouvant résulter de la mise en commun de leurs compétences et de leurs implantations sur le territoire national afin d'offrir à leurs clients la meilleure qualité de service possible en s'appuyant sur les valeurs partagées par l'ensemble de ses membres : **Mutualité, Expertise technologique, Esprit d'Entreprise, Engagement, Travail d'équipe, Agilité et Intégrité.**

Resadia mobilise les forces de ses Associés en les impliquant dans la définition de ses objectifs stratégiques et des actions à mener pour les atteindre et en confiant à des commissions de travail le soin de les mettre en œuvre. L'équipe des permanents est au service de cette démarche et veille avec le Comité de Direction à la coordination des actions, au suivi des partenariats et à l'adéquation entre les objectifs stratégiques et les moyens mis en œuvre afin d'améliorer en permanence la performance de ses membres et la satisfaction des clients.

Notre Système de Management nous guide dans la recherche de la satisfaction clients et la prévention des risques de corruption en s'appuyant sur les axes stratégiques suivants :

Satisfaction client

- **Développer l'activité de ses membres** en multipliant les marchés à bons de commandes auprès des centrales d'achats publiques et privées
- **Améliorer leur compétitivité** en accroissant l'attractivité du Groupe auprès des partenaires technologiques et en améliorant les conditions d'achat auprès des fournisseurs
- **Fournir à ses Associés les outils et services** indispensables à leur efficacité, en accélérant leur maîtrise et leur adoption

Prévention des risques de corruption

- **Démarquer** Resadia par son engagement fort contre la corruption,
- **Valoriser notre démarche éthique** auprès de nos partenaires et collaborateurs,
- **Garantir à nos Associés le respect d'une déontologie partagée,**
- En mettant en œuvre **les mesures adaptées** pour prévenir la corruption.

En tant que **Président** de Resadia, je m'engage à **fournir les ressources** pour atteindre les objectifs fixés, à **mesurer régulièrement l'efficacité** du SMQ et à veiller au **respect des exigences applicables réglementaires** dans le cadre de notre domaine d'activité :

- En analysant régulièrement les **enjeux stratégiques** auxquels nous faisons face et les risques et opportunités qui en découlent,
- En mettant en œuvre les **actions nécessaires** pour atteindre nos objectifs qualité en faisant face à ces risques et en tirant profit de ces opportunités,
- En prenant en compte les attentes des **parties intéressées**,
- En organisant des **audits internes** pour mesurer le fonctionnement et les résultats des actions engagées pour **l'amélioration continue** de l'efficacité des processus,
- En fournissant au **Responsable Qualité et Conformité anti-corruption et aux pilotes de processus** tous les moyens et informations nécessaires pour mener à bien leurs activités.

Je demande à l'ensemble du personnel de RESADIA de s'impliquer dans la mise en œuvre de cette politique.

Fait à Pantin,

Le 12 janvier 2023

Jérôme COMIN

Président