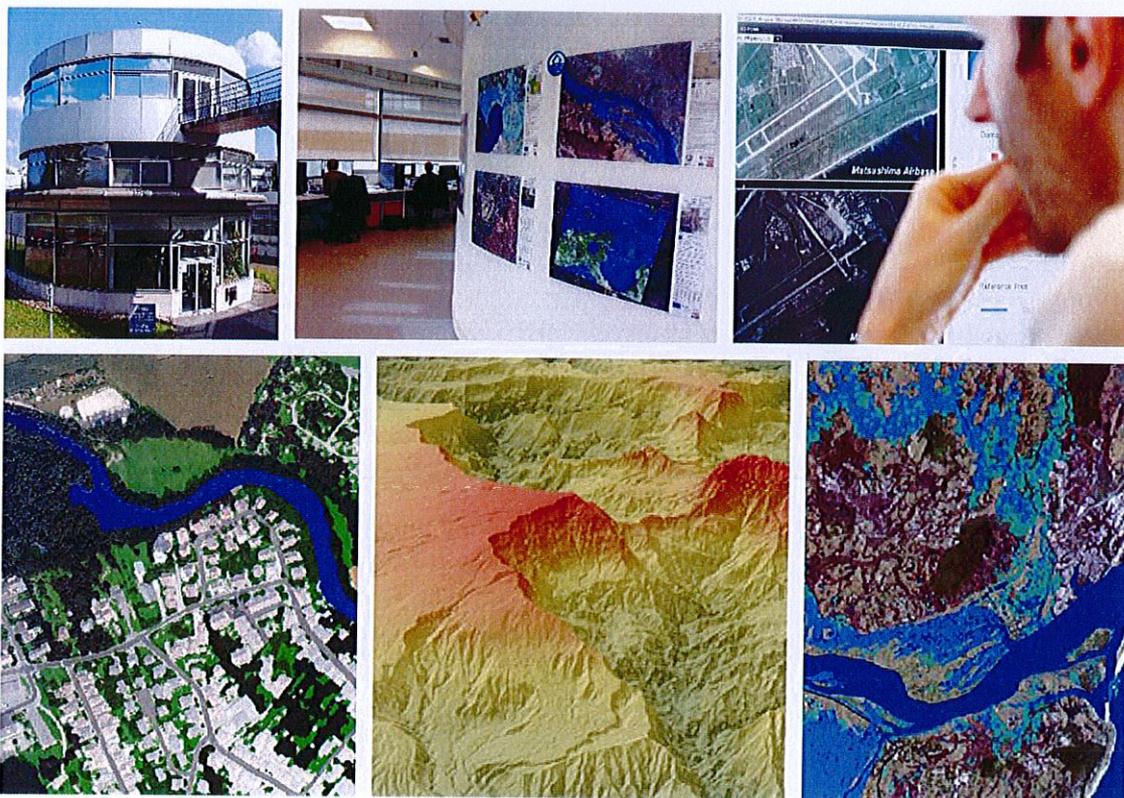


# MANUEL QUALITE

2016-2022

Référent qualité

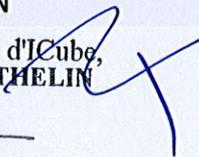


ICube - SERTIT  
Parc d'innovation  
300 boulevard Sébastien Brant – BP 10413  
67412 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN, France



Présentation ICube-SERTIT



VERIFICATION	VALIDATION
Nom : <i>Rapp Jean-François</i> <i>Référent Qualité</i>	Nom : <b>Le directeur d'ICube,</b> <b>M. DE MATHELIN</b>
Date : <i>15 novembre 2017</i>	Date : <i>16/11/2017</i>
Visa : 	Visa : 

## Sommaire

<b>1</b>	<b>PRESENTATION ICUBE - SERTIT</b>	<b>5</b>
1.1	HISTORIQUE	5
1.2	ACTIVITES / CLIENTS	5
1.3	RATTACHEMENT AU LABORATOIRE ICUBE	6
1.4	PRESENTATION DU LABORATOIRE ICUBE	6
1.4.1	PRESENTATION DU LABORATOIRE ICUBE	6
1.4.2	PRESENTATION DES PLATES-FORMES MATERIELLES ET LOGICIELLES	6
1.4.3	ORGANIGRAMME DU LABORATOIRE ICUBE	7
1.5	ORGANISATION DE LA PLATEFORME ICUBE – SERTIT	8
1.5.1	ORGANIGRAMME GENERAL DE LA PLATE-FORME ICUBE – SERTIT	8
1.5.2	MANAGEMENT PARTICIPATIF	10
1.5.3	CONNAISSANCES ORGANISATIONNELLES	11
1.6	<b>LES PARTIES INTERESSEES PERTINENTES ET LEURS EXIGENCES DANS LE CADRE DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE</b>	<b>12</b>
1.7	PROJET DE SERVICE	17
1.7.1	ANALYSE SWOT	18
1.7.2	OBJECTIF N°1 : DEVELOPPER L'ACTIVITE DU SERVICE	19
1.7.3	OBJECTIF N°2 : AMELIORER L'ORGANISATION DU SERVICE	20
<b>2</b>	<b>ORGANISATION DU SMQ</b>	<b>22</b>
2.1	CHAMP D'APPLICATION	22
2.2	CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS	22

<b>3</b>	<b>PROCESSUS SYSTEME DOCUMENTAIRE</b>	<b>23</b>
<b>3.1</b>	<b>MAITRISER LA DOCUMENTATION ET LA « REGLEMENTATION » APPLICABLES AUX ACTIVITES DU SERTIT</b>	<b>23</b>
3.1.1	FINALITES	23
3.1.2	PRESENTATION	23
<b>4</b>	<b>PROCESSUS SYSTEME D'INFORMATION</b>	<b>24</b>
<b>4.1</b>	<b>GARANTIR LA DISPONIBILITE DU SYSTEME D'INFORMATION</b>	<b>24</b>
4.1.1	FINALITES	24
4.1.2	PRESENTATION	24
<b>5</b>	<b>PROCESSUS RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>25</b>
<b>5.1</b>	<b>GERER LES ASTREINTES</b>	<b>25</b>
5.1.1	FINALITES	25
5.1.2	PRESENTATION	25
<b>5.2</b>	<b>RECRUTER ET FORMER LE PERSONNEL</b>	<b>25</b>
5.2.1	FINALITES	25
5.2.2	PRESENTATION	25
<b>6</b>	<b>PROCESSUS DE PRODUCTION</b>	<b>26</b>
<b>6.1</b>	<b>R1 : PRODUIRE DES GEO-INFORMATIONS DE CRISE ET D'URGENCE NOTAMMENT POUR LES SERVICES DE PROTECTION CIVILE, DE LA DEFENSE, DE LA SECURITE ET DE L'ASSURANCE AVEC PUBLICATION SOUS DELAI CONTRAINT APRES RECEPTION DES DONNEES SATELLITES</b>	<b>26</b>
6.1.1	FINALITES	26
6.1.2	PRESENTATION	26
<b>6.2</b>	<b>S2 : EVALUER LES OPERATEURS ET LES FOURNISSEURS</b>	<b>26</b>
6.2.1	FINALITES	26
6.2.2	PRESENTATION	26
<b>7</b>	<b>PROCESSUS DE PILOTAGE</b>	<b>27</b>
<b>7.1</b>	<b>DEFINIR, DEPLOYER UN PROJET DE SERVICE, LES OBJECTIFS ASSOCIES, SUIVRE LE FONCTIONNEMENT ET LES RESULTATS DU SYSTEME QUALITE</b>	<b>27</b>
7.1.1	FINALITES	27
7.1.2	PRESENTATION	27
<b>7.2</b>	<b>GERER LES PROJETS ET SUIVRE L'ACTIVITE</b>	<b>27</b>
7.2.1	FINALITES	27
7.2.2	PRESENTATION	27

**8 PROCESSUS AMELIORATION CONTINUE 28**

---

**8.1 GERER LES DYSFONCTIONNEMENTS. ENGAGER ET SUIVRE LES ACTIONS CORRECTIVES / PREVENTIVES 28**

8.1.1 FINALITES 28

8.1.2 PRESENTATION 28

**8.2 PLANIFIER ET SUIVRE LES AUDITS INTERNES 28**

8.2.1 FINALITES 28

8.2.2 PRESENTATION 28

# 1 PRESENTATION ICUBE - SERTIT

## 1.1 HISTORIQUE

Le Service Régional de Traitement d'Image et de Télédétection (SERTIT) a été créé en 1986 par Paul DE FRAIPONT, au sein de l'Ecole Nationale Supérieure de Physique de l'Université de Strasbourg. La vocation du SERTIT est d'extraire et de mettre en forme de l'information à partir des données produites par les systèmes d'observation de la Terre.

Le SERTIT est notamment spécialisé dans l'analyse de données de télédétection de crise. Il est soutenu par l'Agence Spatiale Européenne (ESA), et a été retenu (depuis 2004) par le centre national d'études spatiales (CNES) pour produire la valeur ajoutée aux images satellites acquises lors de catastrophes majeures, dans le cadre de la charte internationale.

L'équipe du SERTIT est composée de 20 permanents (géologues, physiciens, géographes, informaticiens, topographes, photogrammètres) renforcée par de nombreux stagiaires qui viennent achever ou compléter leur cycle de formation par un stage professionnel.

## 1.2 ACTIVITES / CLIENTS

Le SERTIT transforme les données satellitaires en cartes pour alimenter **des outils d'aide à la décision**.

Ces produits peuvent être classés en deux grandes familles :

1. La cartographie de crise où le SERTIT mobilise toutes ses forces pour intervenir dans les **meilleurs délais en situation d'urgence**. L'opération Haïti est emblématique. Janvier 2010 a vu l'engagement en douze jours, douze heures par jour de douze ingénieurs, ce qui représente plus d'un homme an.
2. Les actions dans la **durée** offrent des **solutions aux problèmes du développement durable**. On peut citer la santé avec les travaux consacrés à l'épidémiologie, l'économie avec les développements traitant des trames bleues et vertes et de la forêt et la reconstruction après les catastrophes.

Les prestations du SERTIT contribuent à la **compréhension et à la maîtrise du risque**. En effet, elles couvrent **tout le cycle de la prévention à la reconstruction**.

Ces travaux sont effectués essentiellement dans un cadre régalien à des niveaux européens, nationaux ou régionaux.

### 1.3 RATTACHEMENT AU LABORATOIRE ICUBE

Dans son courrier en date du 20 juillet 2015, le Président de l'Université de Strasbourg annonce aux personnels du SERTIT de l'Université de Strasbourg le rattachement de leur entité au laboratoire ICube.

L'objectif poursuivi par la Présidence est d'assurer **la pérennité et le renforcement du SERTIT** à la fois par :

- son adossement à la recherche
- son positionnement sur les marchés des applications de la recherche et des prestations.

Pratiquement le SERTIT est devenu une plate-forme d'ICube et est désigné comme ICube – SERTIT ou SERTIT une plate-forme d'ICube.

### 1.4 PRESENTATION DU LABORATOIRE ICUBE

#### 1.4.1 PRESENTATION DU LABORATOIRE ICUBE

L'année 2013 voit la naissance du laboratoire ICube, un formidable projet sous l'égide du CNRS et de l'Université de Strasbourg.

Laboratoire des sciences de l'ingénieur, de l'informatique et de l'imagerie, il est le résultat de la fusion des unités mixtes de recherche du domaine STIC-SPI à Strasbourg : les anciens LSIIT, InESS, IMFS, IPB-LINC.

ICube est une unité mixte de recherche (UMR7357) sous la cotutelle de l'Université de Strasbourg, du CNRS, de l'ENGEEES et de l'INSA de Strasbourg.

Le laboratoire rassemble à parts égales deux communautés scientifiques à l'interface entre le monde numérique et le monde physique, lui donnant ainsi une configuration unique.

Avec près de 600 membres, il est une force de recherche majeure du site de Strasbourg. Fédéré par l'imagerie, ICube a comme champs d'application privilégiés l'ingénierie pour la santé et l'environnement et le développement durable.

#### 1.4.2 PRESENTATION DES PLATES-FORMES MATERIELLES ET LOGICIELLES

##### **Support à la recherche et aux activités de valorisation**

Pilotées par les équipes ou les départements, sept plates-formes matérielles et logicielles servent de support aux recherches du laboratoire mais aussi aux activités de valorisation et peuvent répondre à des demandes de prestation de service.

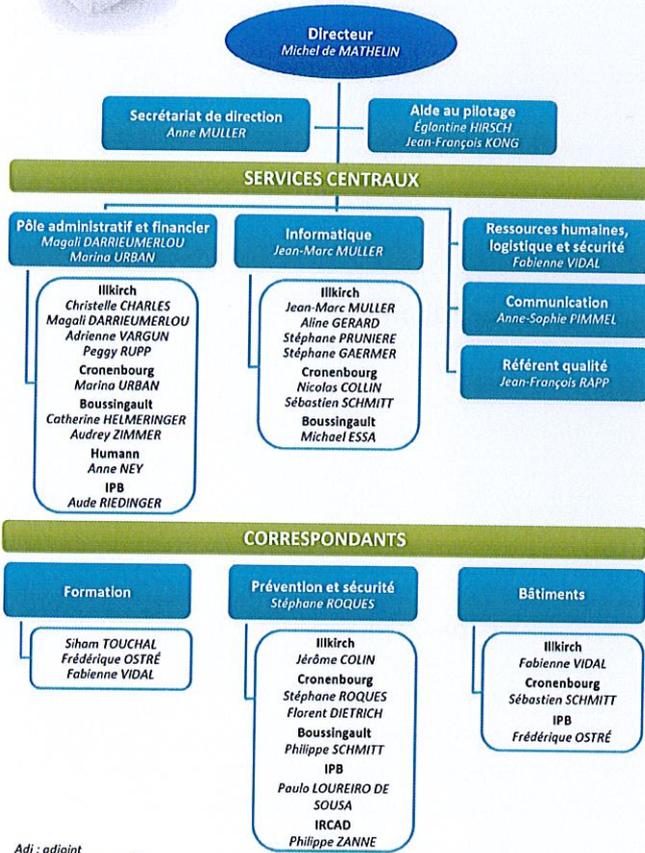
- Plate-forme INeT-Lab - Internet Network Technologies Lab
- Plate-forme de bio-informatique de Strasbourg - BISTRO
- Plate-forme d'Imagerie Interventionnelle et Robotique Médicale - I2RM
- Plateforme d'Imagerie Innovante en Santé – Imagines
- Plate-forme d'élaboration et de caractérisation de composants, cellules PV et capteurs - C3 Fab
- Plate-forme Matériaux Solides, Biomécaniques et Fluides - MSBF
- **Plate-forme du SErvice Régional de Traitement d'Image et de Télédétection – SERTIT**

1.4.3 ORGANIGRAMME DU LABORATOIRE ICUBE

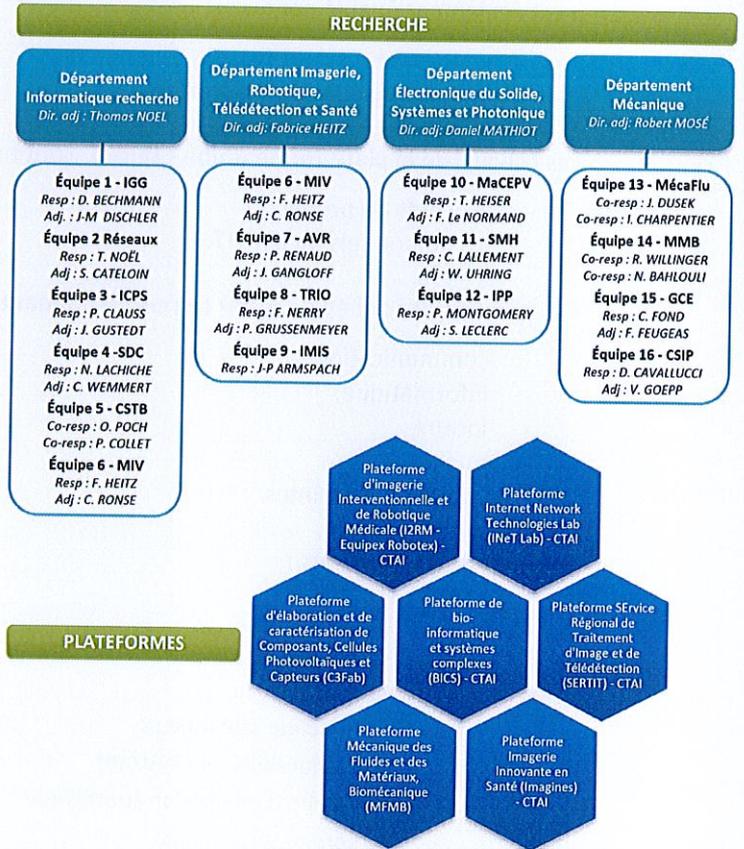


# Organisation du laboratoire ICube

V5 - 06/2017



Adj : adjoint  
Co-resp : co-responsable  
Resp : responsable



## 1.5 ORGANISATION DE LA PLATEFORME ICUBE – SERTIT

### 1.5.1 ORGANIGRAMME GENERAL DE LA PLATE-FORME ICUBE – SERTIT

Le directeur de la plate-forme SERTIT dirige la plate-forme assisté par :

- un Comité de Pilotage externe,
- un Comité scientifique,
- une Equipe de direction constituée par l'ensemble des chefs de projet.

Il est également épaulé par :

- un Directeur scientifique,
- un Responsable administratif.

Les travaux de la plate-forme ICube - SERTIT sont menés :

- les chefs de projet,
- les personnels du SERTIT.

Ces personnels sont épaulés par des correspondants dans les domaines suivants :

- communication,
- informatique,
- locaux,
- qualité
- congés & astreintes.

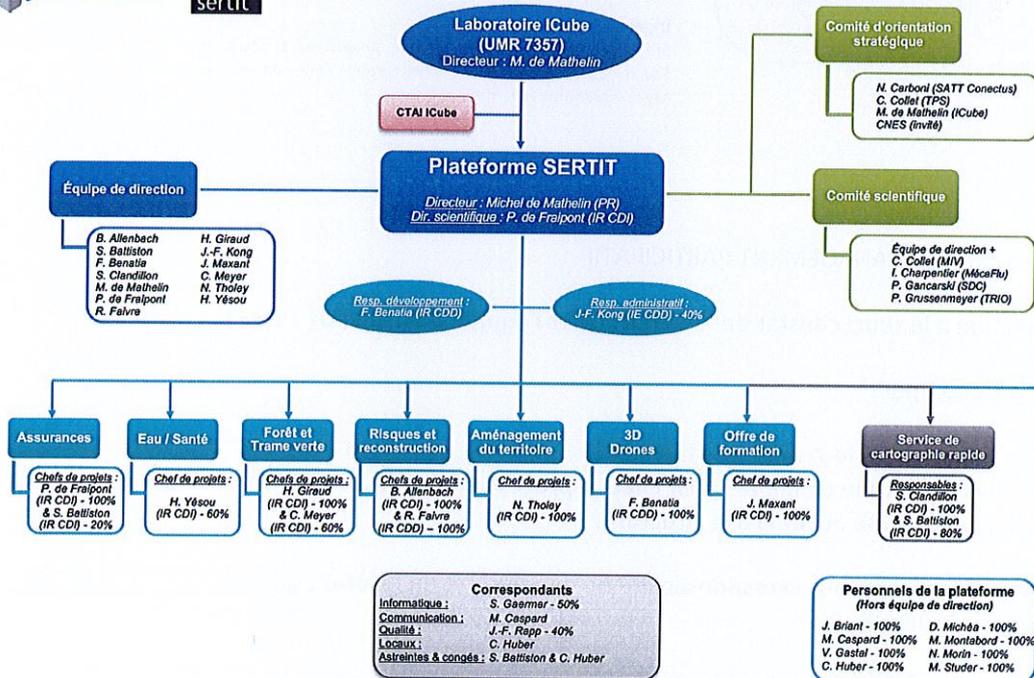
**Définition des fonctions :**

	Fonction	Document décrivant les missions associées à la fonction
ICUBE – SERTIT	Directeur	Règlement intérieur d'ICube
	Directeur scientifique	Règlement intérieur d'ICube
	Responsable administratif	Règlement intérieur d'ICube
	Comité d'orientation stratégique	Règlement intérieur d'ICube
	Comité Scientifique	Règlement intérieur d'ICube
	Equipe de direction	Règlement intérieur d'ICube
	Responsable domaine d'application (Assurances, Eau / Santé, Forêt et Trame verte, Risque et Reconstruction, Aménagement du territoire, 3D Drone, Offre de formation)	Définition de fonction suivant le modèle en vigueur au sein d'Unistra
Service RM	Correspondants (informatique, communication, qualité, locaux, astreinte et congés)	Définition de fonction suivant le modèle en vigueur au sein d'Unistra
	Chef de projet	Instruction I003
	Responsable	Instruction I003
	Responsable adjoint	Instruction I003
	Gestionnaire d'activation	Instruction I003
	Ingénieur de production	Instruction I003

### Organigramme de la plate-forme SERTIT



Septembre 2017



## Organigramme du service cartographie rapide ICube – SERTIT



### Service de Cartographie Rapide

#### Responsable

Stephen Clandillon

#### Responsable adjointe

Stéphanie Battiston

#### Gestionnaires d'activation

##### *Copernicus EMS*

Bernard Allenbach, Stephen Clandillon, Nadine Tholey, Hervé Yésou (principaux)

Stéphanie Battiston, Henri Giraud (suppléants)

##### *Autres cadres*

Stéphanie Battiston, Stephen Clandillon (principaux)

Bernard Allenbach, Fahd Benatia, Mathilde Caspard, Robin Faivre, Henri Giraud, Claire Huber, Jérôme Maxant, Mathias Studer, Hervé Yésou (suppléants)

#### Ingénieurs de production

Stéphanie Battiston, Fahd Benatia, Julien Briant, Mathilde Caspard, Stephen Clandillon, Robin Faivre, Véra Gastal, Henri Giraud, Claire Huber, Jérôme Maxant, Colette Meyer, Myldred Montabord, Mathias Studer

### 1.5.2 MANAGEMENT PARTICIPATIF

La direction a le souci constat de faire participer l'équipe au projet de service.

Cela se traduit par :

- l'animation de groupes de travail,
- la nomination de pilotes pour chaque processus pour favoriser l'appropriation des concepts et l'adéquation du SMQ à la structure.

Les pilotes assurent sous la responsabilité du directeur et du référent qualité la bonne adéquation des processus. Pour cela, ils :

- suivent les objectifs d'amélioration et de développement et les indicateurs associés au processus,
- identifient les risques et les opportunités,
- exploitent les résultats d'audit,
- proposent et procèdent au suivi des actions d'amélioration avec le référent qualité.

### 1.5.3 CONNAISSANCES ORGANISATIONNELLES

Les connaissances organisationnelles nécessaires à la mise en œuvre des processus et à la conformité des produits de cartographie rapide du SERTIT reposent sur des connaissances de :

#### Sources internes

- Ensemble des procédures et instructions dont le livre blanc (Charte Internationale Espace et Catastrophes majeures) et les documents opérationnels (Copernicus EMSR)
- Retour d'expérience à l'issue des activations (débriefing)
- Processus d'intégration et de formation interne (support de formation)
- Bases de données (cartographie de référence)
- Système d'information et application de traitement des données

#### Sources externes

- Base de données externes (OSM)
- Logiciels extérieurs
- Formations externes
- Retour d'expérience des clients à l'issue des activations et lors des « meetings »
- Compétences des autres sites de production



Parties intéressées	Impact : renforcer notre place dans le paysage de la cartographie rapide au niveau international	Impact : obtenir une place dans le schéma national de gestion des risques et des crises	Impact : étendre notre offre pour prendre en compte l'ensemble du cycle du risque	Impact : obtenir une place dans le suivi systématique du risque	Impact : améliorer le fonctionnement du service	Impact : mieux organiser la fonction commerciale au sein du Sertit	Impact : renforcer les compétences du Sertit	Pertinente (oui / non)	Exigences ou attentes à prendre en compte dans le cadre du SMQ si pertinentes
Clients ou assimilés									
Autres sites de production (lorsque le SERTIT est de gestionnaire de production)	++		+		++		+	Oui	1) Livraison de produits conformes à la demande 2) Respecter les délais 3) Amélioration du service 4) Retex
Commanditaire	+++	+++	+++	+++	+++	++	+	Oui	1) Livraison de produits conformes (délais et pertinence des informations contenues dans les produits) 2) Participation à l'instance de pilotage lorsqu'elle est prévue 3) Réalisation du reporting 4) Promotion du dispositif de cartographie rapide 5) Amélioration du service 6) Proposition de nouvelles applications

Parties intéressées	Impact : renforcer notre place dans le paysage de la cartographie rapide au niveau international	Impact : obtenir une place dans le schéma national de gestion des risques et des crises	Impact : étendre notre offre pour prendre en compte l'ensemble du cycle du risque	Impact : obtenir une place dans le suivi systématique du risque	Impact : améliorer le fonctionnement du service	Impact : mieux organiser la fonction commerciale au sein du Sertit	Impact : renforcer les compétences du Sertit	Pertinente (oui / non)	Exigences ou attentes à prendre en compte dans le cadre du SMQ si pertinentes
Clients ou assimilés									
Leader consortium	++		+	+	++	+		Oui	1) Livraison de produits conformes (délais et pertinence des informations contenues dans les produits) 2) Gestion des activations 3) Reporting, Retex 4) Amélioration du service 5) Partenariat commercial
Personnel	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	Oui	1) Formation 2) Equilibre de la charge d'astreinte 3) Outils nécessaires au bon fonctionnement du service à disposition 4) Complémentarité des missions entre cartographie rapide et autres activités, adaptation de l'effectif au volume d'activité 5) Activité de R&D pour l'extension et l'amélioration du service

Parties intéressées	Impact : renforcer notre place dans le paysage de la cartographie rapide au niveau international	Impact : obtenir une place dans le schéma national de gestion des risques et des crises	Impact : étendre notre offre pour prendre en compte l'ensemble du cycle du risque	Impact : obtenir une place dans le suivi systématique du risque	Impact : améliorer le fonctionnement du service	Impact : mieux organiser la fonction commerciale au sein du Sertit	Impact : renforcer les compétences du Sertit	Pertinente (oui / non)	Exigences ou attentes à prendre en compte dans le cadre du SMQ si pertinentes
Clients ou assimilés									
Université					++	++	+	Oui	1) Respect de la réglementation et de la législation en vigueur 2) Auto-financement du service 3) Gestion administrative des contrats 4) Promotion du service de cartographie rapide
Laboratoire ICube		+	+		+++	+++	+	Oui	1) Déploiement du projet de service 2) Auto-financement du service 3) Promotion du service de cartographie rapide 4) Participation à des programmes de R&D 5) Développement de nouveaux outils et compétences par le biais des équipes de recherche et des axes de recherche

Parties intéressées	Impact : renforcer notre place dans le paysage de la cartographie rapide au niveau international	Impact : obtenir une place dans le schéma national de gestion des risques et des crises	Impact : étendre notre offre pour prendre en compte l'ensemble du cycle du risque	Impact : obtenir une place dans le suivi systématique du risque	Impact : améliorer le fonctionnement du service	Impact : mieux organiser la fonction commerciale au sein du Sertit	Impact : renforcer les compétences du Sertit	Pertinente (oui / non)	Exigences ou attentes à prendre en compte dans le cadre du SMQ si pertinentes
Clients ou assimilés									
Fournisseurs de données			++	++	+		++	Oui	1) Service conforme (programmation, accès aux données, délais de livraison, données conformes)
Fournisseurs de logiciels dits critiques			++	++	++		++	Oui	1) Mise à jour régulière des logiciels (intégration des nouvelles données, adaptation des chaînes de traitement, ...) 2) Possibilité de créer des outils personnalisés (outils automatisés, innovants, pour de nouvelles applications)

## 1.7 PROJET DE SERVICE

Pionnier dans le domaine de la cartographie rapide pour la gestion de crise, la plate-forme ICube - SERTIT dispose d'une expérience et un savoir-faire reconnus dans le monde entier. Il a accompagné le développement de cette application spatiale depuis plus de 15 ans, activité dont le potentiel n'a pas encore été totalement exploité. Mais la cartographie d'urgence est en constante évolution, et la concurrence est de plus en plus importante ; le service de cartographie rapide de la plateforme ICube-SERTIT doit s'adapter pour rester dans le paysage à l'échelle nationale, européenne et internationale.

Cela est justement **son ambition** pour les années à venir : **s'assurer un rôle de production de valeur ajoutée dans les dispositifs de gestion des risques et des crises aux niveaux national, européen, et international.**

Le projet de service décrit ci-dessous se rapporte ainsi :

- au service de cartographie rapide proprement dit et à son évolution,
- aux activités de R&D menées pour améliorer les prestations existantes, mais aussi en développer de nouvelles pour atteindre de nouveaux marchés.

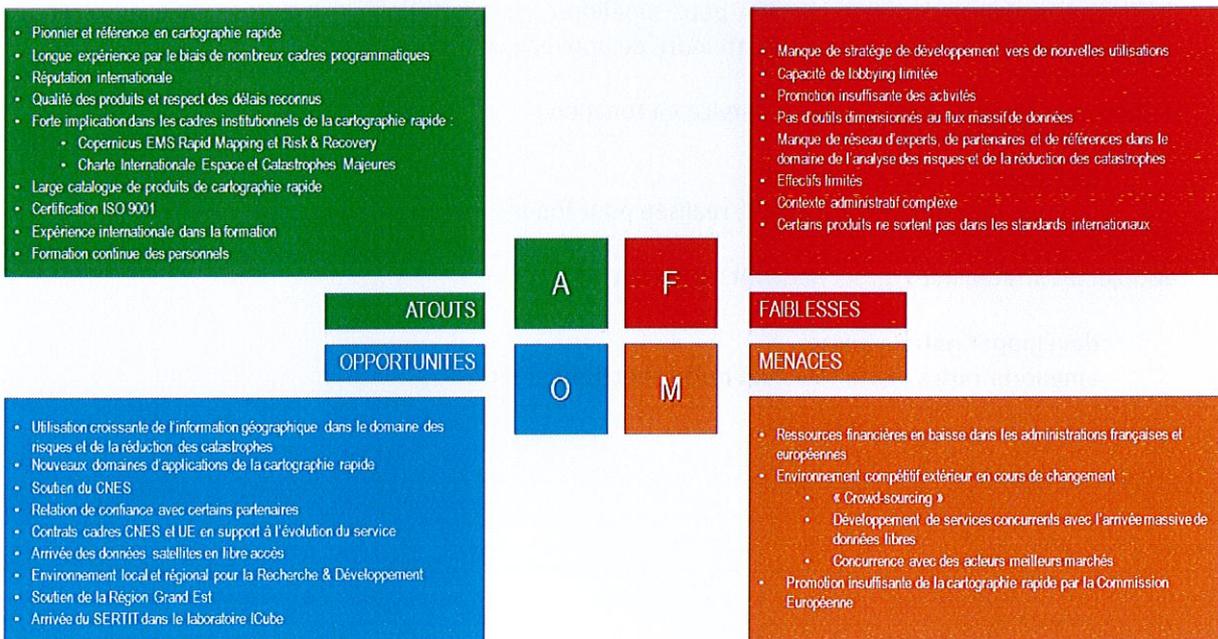
Il définit les **objectifs stratégiques** du service en fonction :

- de l'ambition posée au départ,
- des résultats de l'analyse SWOT, réalisée pour fonder vision et stratégie 2016-2022.

Les objectifs stratégiques du service sont les suivants :

- **développer notre activité,**
- **améliorer notre organisation et notre fonctionnement.**

### 1.7.1 ANALYSE SWOT



## 1.7.2 OBJECTIF N°1 : DEVELOPPER L'ACTIVITE DU SERVICE

### **Orientation n°1 : Renforcer notre place dans le paysage de la cartographie rapide au niveau international**

#### Axes de travail

Diversifier les clients et partenaires pour limiter les conséquences d'une défaillance d'un partenaire ou d'un client important

1. Renforcer notre double rôle gestionnaire et site de production dans le service Copernicus EMS et dans la Charte Internationale
2. Accroître les actions de promotion du service Copernicus EMS
3. Renforcer notre implication dans le domaine de l'assurance
  - Démarcher de nouvelles compagnies d'assurance, de réassurance, des courtiers et modélisateurs
4. Développer notre implication dans le domaine de la santé
  - Faire des actions de démonstration et de promotion
5. Adapter nos produits aux standards internationaux pour obtenir des références

### **Orientation n° 2 : Obtenir une place dans le schéma national de gestion des risques et des crises**

#### Axes de travail

1. Développer un partenariat avec l'IGN pour un schéma national 24/7 imagerie et BD référence IGN - valeur ajoutée crise SERTIT
2. Participer aux réflexions concernant le dispositif national de gestion des risques et des crises
3. Participer aux réflexions sur l'utilisation de l'imagerie satellitaire pour l'analyse des risques dans les ministères (Agriculture, Environnement, Santé...) et par les autorités locales et régionales
4. Conserver le partenariat CCR-SERTIT
5. Développer notre implication dans le domaine de la défense et de sécurité
6. Promouvoir un dispositif national avec un financement pour la valeur ajoutée (rôle d'ICube-SERTIT) pour les catastrophes naturelles et les besoins régaliens (sécurité, défense...)

### **Orientation n° 3 : Etendre notre offre pour prendre en compte l'ensemble du cycle du risque, en y incluant les phases pré et post-crise**

#### Axes de travail

1. Participer à l'évolution du service Copernicus (RM, R&R, Early Warning)
2. Accroître notre implication dans Copernicus EMS Risk & Recovery
  - Créer un catalogue de produits
  - Faire la promotion du service spécifiquement aux institutionnels français, leur proposer des sujets à soumettre
  - Créer des partenariats avec des spécialistes de l'analyse des risques et de la réduction des catastrophes

3. S'impliquer dans la mise en place du Recovery Observatory
  - Créer un catalogue de produits
  - Créer des partenariats avec des spécialistes de l'analyse des risques et de la réduction des catastrophes

#### **Orientation n° 4 : Obtenir une place dans le suivi systématique du risque**

##### Axes de travail

Avoir plus d'automatisation dans nos chaînes de traitement (ce qui amène aussi à une réduction des coûts)

1. Développer des outils faisant du suivi automatique des inondations, glissements de terrain et incendies à partir de données libres
2. Exploiter les informations provenant du crowd-sourcing, réseaux sociaux
3. Développer des outils de supervision et de détection automatique des changements

##### 1.7.3 OBJECTIF N°2 : AMELIORER L'ORGANISATION DU SERVICE

#### **Orientation n° 1 : Améliorer le fonctionnement du service**

##### Axes de travail

1. Déployer l'outil de suivi de projet
2. Mettre en place un système d'information performant
3. S'adapter à de nouvelles contraintes en matière de délais de la part de la clientèle existante et à venir
4. Simplifier les procédures administratives

#### **Orientation n° 2 : Mieux organiser la fonction commerciale au sein du SERTIT**

##### Axes de travail

1. Organiser la fonction commerciale au sein du SERTIT
2. Faire une veille du marché pour avoir une vision du marché de la cartographie réactive à l'horizon 2022
3. Rechercher des utilisateurs potentiels (activité commerciale et assimilée)
4. Intégrer des consortia avec nos partenaires pour
  - répondre à des AO Contrats Cadres et R&D H2020 européens (risque)
  - proposer au CNES des activités R&T méthodologiques
5. Chercher des financements dans le privé (mécénat, clients)
6. Renforcer la communication externe :
  - notamment pour étendre notre réseau de partenaires et accroître la renommée du service de cartographie rapide, de la plateforme, et de l'ensemble du laboratoire (du domaine et utilisateurs)
  - renforcer notre implication dans les groupes de travail internationaux (IWG-SEM, ...)
  - intégrer systématiquement un plan scientifique et de publication dans nos démarches projets et service pour établir des références dans nos domaines d'activités.

### **Orientation n° 3 : Renforcer les compétences du service**

#### Axes de travail

1. S'adapter aux changements de l'environnement de travail en cours et futurs pour soutenir la stratégie de développement en terme :
  - d'outils de production (outil de suivi systématique des événements inondations et incendies)
  - d'intégration des réseaux sociaux et du crowd-sourcing dans le schéma
  - de gestion du Big Data
  - de dissémination des résultats par ses propres moyens
  - d'analyse 3D de l'impact des catastrophes
2. Faire des actions de formation à l'international
3. Coordonner la veille technologique pour rester au courant des développements techniques et l'évolution des cadres de travail (Google, Amazon, crowd-sourcing, ...)
4. A partir de la veille technologique, établir des :
  - priorités de développements techniques
  - programmes de R&D à mettre en place et associer les cadres financiers
  - liens avec les équipes de recherche pour soutenir ces développements
5. Renforcer les rapports avec les équipes de recherche du laboratoire ICube en recherchant des compétences / expertises clefs manquantes
6. Développer des nouveaux outils et tester les nouveaux développements externes en s'appuyant sur des groupes de travail internes au laboratoire ICube

## 2 ORGANISATION DU SMQ

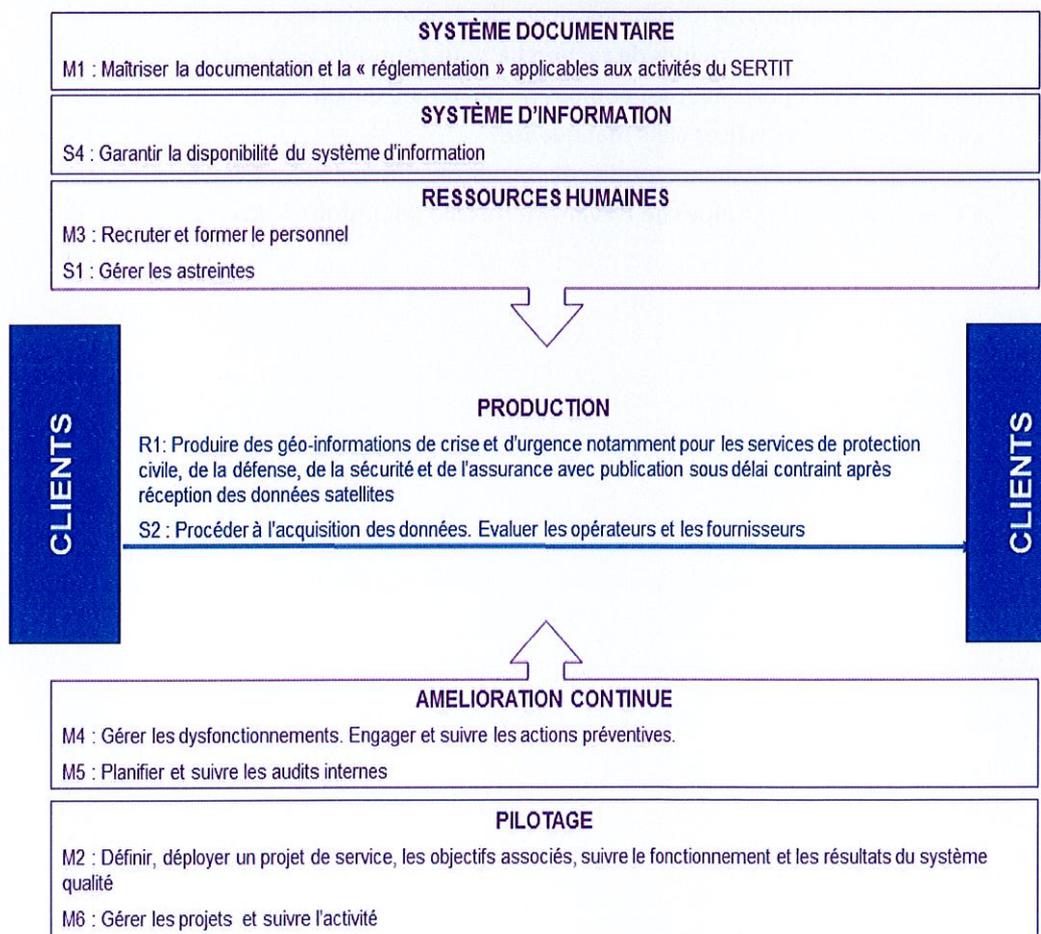
### 2.1 CHAMP D'APPLICATION

Le SMQ couvre l'ensemble des processus qui touchent l'activité de cartographie rapide. Les champs de certification ISO 9001 demandés couvrent la *production de géo-informations de crise et d'urgence notamment pour les services de protection civile, de la défense, de la sécurité et de l'assurance avec publication sous délai contraint après réception des données satellites.*

Note : toutefois la direction d'ICube – SERTIT a décidé d'étendre le champ d'application de certains processus à l'ensemble des activités du SERTIT : c'est notamment le cas de la procédure M6 qui appartient au processus de pilotage.

### 2.2 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

#### CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE LA PLATE-FORME SERTIT



### 3 PROCESSUS SYSTEME DOCUMENTAIRE

#### 3.1 MAITRISER LA DOCUMENTATION ET LA « REGLEMENTATION » APPLICABLES AUX ACTIVITES DU SERTIT

##### 3.1.1 FINALITES

Cette procédure décrit les règles et responsabilités d'élaboration, mise en forme, identification, vérification, validation, diffusion et modification de l'ensemble des documents du Système de Management de la Qualité du SERTIT

##### 3.1.2 PRESENTATION

La procédure comporte un logigramme :

- Maîtriser les documents du SMQ qui comprend les actions suivantes :
  - Identification d'un besoin de création d'un document qualité
  - Elaboration d'un document qualité
  - Mise en forme et identification
  - Vérification
  - Validation
  - Diffusion
  - Nécessité de modification
  - Application
- Maîtriser les documents externes qui comprend les actions suivantes :
  - Collecte des documents externes
  - Analyse de l'impact sur les prestations, l'organisation et le SMQ du SERTIT
  - Disponibilité des textes applicables
- Rédiger le livre blanc qui comprend les actions suivantes :
  - Création d'une demande de modification
  - Collecte et validation des informations
  - Rédaction
  - Validation avant diffusion
  - Publication

Ce processus est décrit dans la procédure Maîtriser la documentation et la réglementation applicables aux activités du SERTIT P001.

## 4 PROCESSUS SYSTEME D'INFORMATION

### 4.1 GARANTIR LA DISPONIBILITE DU SYSTEME D'INFORMATION

#### 4.1.1 FINALITES

Garantir la disponibilité du système d'information.

#### 4.1.2 PRESENTATION

La procédure comporte deux logigrammes :

- Gestion des droits d'accès qui comprend les actions suivantes :
  - Information du responsable
  - Création d'une adresse mail
  - Définition des profils utilisateurs
  - Création des droits d'accès
  - Utilisation du système
- Gestion des antis virus qui comprend les actions suivantes :
  - Téléchargement des mises à jour par le serveur
  - Envoi des informations aux postes clients
  - Check antivirus au démarrage
  - Relevé des incidents
  - Analyse des incidents

Elle décrit également les modalités des sauvegardes des données stockées sur les systèmes.

Ce processus est décrit dans la procédure Garantir la disponibilité du système d'information P009.

## 5 PROCESSUS RESSOURCES HUMAINES

### 5.1 GERER LES ASTREINTES

#### 5.1.1 FINALITES

- Mettre à la disposition du gestionnaire de projet les équipes nécessaires à la réalisation des géo informations de crise
- Déclencher la mobilisation des équipes de cartographie rapide grâce à l'organisation d'une permanence téléphonique

#### 5.1.2 PRESENTATION

La procédure comporte trois logigrammes :

- Définir la rotation des équipes.

**Point clef :** la bonne organisation de la rotation est assurée par la mise en place d'une gestion centralisée des missions, des projets en cours, des équipes de cartographie rapide et des congés. Cette gestion est effectuée par l'administrateur des plannings.

- Assurer la permanence téléphonique vers l'extérieur 24H sur 24, 7J sur 7.
- Mobiliser les équipes lors des déclenchements du service.

**Point clef :** deux équipes assurent les missions de cartographie rapide : l'équipe principale et l'équipe d'astreinte qui assure les travaux en dehors des périodes normales de travail. Le logigramme décrit la logique qui préside au choix de l'une ou de l'autre équipe.

Ce processus est décrit dans la procédure *Gérer les astreintes P006*.

### 5.2 RECRUTER ET FORMER LE PERSONNEL

#### 5.2.1 FINALITES

Maintenir les compétences nécessaires au fonctionnement du service de cartographie rapide.

#### 5.2.2 PRESENTATION

La procédure comporte deux logigrammes :

- Recruter le personnel qui comprend les actions suivantes :
  - Identification des besoins en recrutement
  - Elaboration du profil de poste
  - Recherche des candidats
  - Sélection des candidats
  - Contractualisation / convention de stage
  - Période d'essai / stage
  - Validation des acquis
- Former le personnel qui comprend les actions suivantes :
  - Identification des besoins en formation

- (Existence d'une) formation interne ?
- Recherche d'un organisme
- Conventonnement
- Suivi de la formation
- Validation des acquis

Ce processus est décrit dans la procédure Recruter et former le personnel P003.

## 6 PROCESSUS DE PRODUCTION

### 6.1 R1 : PRODUIRE DES GEO-INFORMATIONS DE CRISE ET D'URGENCE NOTAMMENT POUR LES SERVICES DE PROTECTION CIVILE, DE LA DEFENSE, DE LA SECURITE ET DE L'ASSURANCE AVEC PUBLICATION SOUS DELAI CONTRAINT APRES RECEPTION DES DONNEES SATELLITES

#### 6.1.1 FINALITES

Assurer une production conforme à la demande des utilisateurs (délai de production et nature des géo informations).

#### 6.1.2 PRESENTATION

La procédure comporte trois chronogrammes :

- Chronogramme de la gestion d'une activation Copernicus EMS (ODO)
- Chronogramme de la production lors d'une activation Copernicus EMS (PS)
- Chronogramme de la gestion et de la production lors d'une activation hors Copernicus

Ce processus est décrit dans la procédure Produire des géo-informations de crise à destination des acteurs de la gestion des risques P010.

### 6.2 S2 : EVALUER LES OPERATEURS ET LES FOURNISSEURS

#### 6.2.1 FINALITES

- Avoir des données satellites exploitables (délai / exploitabilité)
- Avoir des données géographiques exploitables (délai / exploitabilité)
- Disposer d'un suivi des fournisseurs à risque

#### 6.2.2 PRESENTATION

Cette procédure comporte un logigramme : évaluer les fournisseurs des données satellites. Ce logigramme comporte deux actions :

- Exploitation Dossier de projet.
- Création du tableau du suivi fournisseur.

La procédure précise que l'évaluation des autres fournisseurs sera faite lors des revues de direction.

Ce processus est décrit dans la procédure Evaluer les opérateurs et fournisseurs P007.

## 7 PROCESSUS DE PILOTAGE

### 7.1 DEFINIR, DEPLOYER UN PROJET DE SERVICE, LES OBJECTIFS ASSOCIES, SUIVRE LE FONCTIONNEMENT ET LES RESULTATS DU SYSTEME QUALITE

#### 7.1.1 FINALITES

- Assure la définition puis le pilotage de la politique qualité et plus largement du projet de service
- Assure la communication vers les équipes des objectifs et des résultats de la politique qualité et plus généralement du projet de service.

#### 7.1.2 PRESENTATION

La procédure comporte un logigramme Définir et piloter le projet de service, communiquer les résultats. Il comporte les actions suivantes :

- Analyse des forces et faiblesses,
- Définition des parties intéressées pertinentes pour le SMQ et des exigences à prendre en compte
- Elaboration du projet de service,
- 1ère revue de direction de l'année,
- revues de direction intermédiaire,
- Communication interne.

Ce processus est décrit dans la procédure Définir, déployer un projet de service, les objectifs associés, suivre le fonctionnement et les résultats du système qualité P002.

### 7.2 GERER LES PROJETS ET SUIVRE L'ACTIVITE

#### 7.2.1 FINALITES

Pérenniser le service de cartographie rapide du SERTIT.

#### 7.2.2 PRESENTATION

Ce processus comprend les logigrammes suivants :

- Gérer et suivre les projets de la plate-forme,
- Gérer les activités transverses.

Ce processus est décrit dans la procédure Gérer les projets et suivre l'activité P006.

## **8 PROCESSUS AMELIORATION CONTINUE**

### **8.1 GERER LES DYSFONCTIONNEMENTS. ENGAGER ET SUIVRE LES ACTIONS CORRECTIVES / PREVENTIVES**

#### **8.1.1 FINALITES**

Prendre en compte les dysfonctionnements et déclencher, planifier et suivre les actions d'amélioration tant sur les produits de cartographie rapide et le fonctionnement du SERTIT.

#### **8.1.2 PRESENTATION**

La procédure comporte un logigramme qui comprend les actions suivantes :

- Analyse des données susceptibles de déclencher des actions d'amélioration,
- (Analyse) risque / fréquence,
- Ouverture d'une action d'amélioration et analyse des causes de dysfonctionnement,
- Planification des actions,
- Mise en œuvre des actions,
- (Test si l'action est) efficace.

Ce processus est décrit dans la procédure Gérer les dysfonctionnements, les actions correctives et préventives P004.

### **8.2 PLANIFIER ET SUIVRE LES AUDITS INTERNES**

#### **8.2.1 FINALITES**

S'assurer que les processus mis en place par le SERTIT répondent aux exigences de l'ISO 9001, que ces processus sont mis en œuvre et efficaces.

#### **8.2.2 PRESENTATION**

Ce processus couvre les actions suivantes :

- La planification et la préparation des audits,
- La réalisation de l'audit
- La restitution des résultats et la gestion des actions correctives qui en découlent.

Ce processus est décrit dans la procédure Planifier et suivre les audits internes P005.