



MANUEL DE MANAGEMENT QUALITE



COMMUNICATION ET SÉCURITÉ
POUR LES BÂTIMENTS

● TABLE DES MATIERES

Domaine d'application	3
L'entreprise CASTEL.....	4
Les produits et services CASTEL.....	5
Engagement et politique de la direction	6
Management de la qualité	7
Gestion documentaire	10
Organigramme fonctionnel.....	11

- Ce manuel vise à expliquer les actions engagées par l'entreprise CASTEL afin d'assurer en permanence la satisfaction de nos clients.
- La démarche engagée est en conformité avec les exigences générales de la norme ISO 9001 : version 2008 et est appliquée à l'ensemble des services de l'entreprise.
- Le manuel de management de la qualité est également élaboré conformément à la norme ISO 9001 version 2008.
- Ce manuel est destiné à l'ensemble de nos collaborateurs, prospects, clients et fournisseurs.

Conception, fabrication et vente de solutions pour la communication et la sécurité des bâtiments

● EXPERIENCE

Depuis plus de 40 ans, CASTEL développe et commercialise des solutions de contrôle d'accès et d'interphonie professionnelle et de sécurité.

● COMPETENCE DES HOMMES ET DES FEMMES

Employant **une cinquantaine de personnes** en France, CASTEL est une **société innovante** dans les marchés du contrôle d'accès sur IP, du transport de la voix et de l'image sur IP, de l'interphonie de sécurité, de l'interphonie professionnelle, ainsi que des portiers téléphoniques.

● INNOVATION

L'innovation est constante grâce à l'écoute des besoins des clients et à l'importance du département R&D, qui avec 20% des effectifs, situés en France, au même titre que l'outil de production, permet **une grande capacité de développement**.

● MOYENS DE PRODUCTION ET SERVICES PERFORMANTS

Avec plusieurs milliers de mètres carrés de production, 6 agences régionales et un réseau de distribution mondial, CASTEL est proche de ses clients et peut assurer **un service de haut niveau**, tant en avant-vente qu'en après-vente, avec **une hotline et des services de téléassistance**.

● REFERENCES

La société jouit d'une notoriété sans faille et dispose de **références prestigieuses en France et à l'étranger, dans les bâtiments tertiaires et industriels, le secteur médical, bancaire, les transports et parkings, le secteur défense, pénitentiaire ...**

● CASTEL, UNE SOLUTION POUR CHAQUE BESOIN !

Environnement pénitencier, hospitalier, parkings, tertiaires et industriels.

La réponse CASTEL se décline en **6 gammes puissantes et modulables.**



INTERCOMMUNICATION AUDIO VIDEO FULL IP

Un seul câble réseau pour gérer l'audio, la vidéo, les données ou l'alimentation du poste PoE

L'interopérabilité avec d'autres systèmes : téléphonie IP, mobilité, supervision, vidéosurveillance ...



INTERPHONIE SIP ET CONTROLE D'ACCÈS SUR IP

Ouverture de l'Interphonie vers les téléphones SIP, DECT, PDA, ordinateurs ...

Contrôle d'accès sécurisé en technologie Web



INTERPHONIE DE SECURITE

Centralisation d'appels d'urgence

Alerte sonore et visuelle



INTERPHONIE TELEPHONIQUE

Puissance des communications téléphoniques

Sécurité accrue de la commande de porte



INTERPHONIE PROFESSIONNELLE

Simplicité et économie de l'intercommunication en architecture Bus / Etoile

Ouverture vers tous types de réseaux (IP / Fibre optique / RTC)



SERVICES

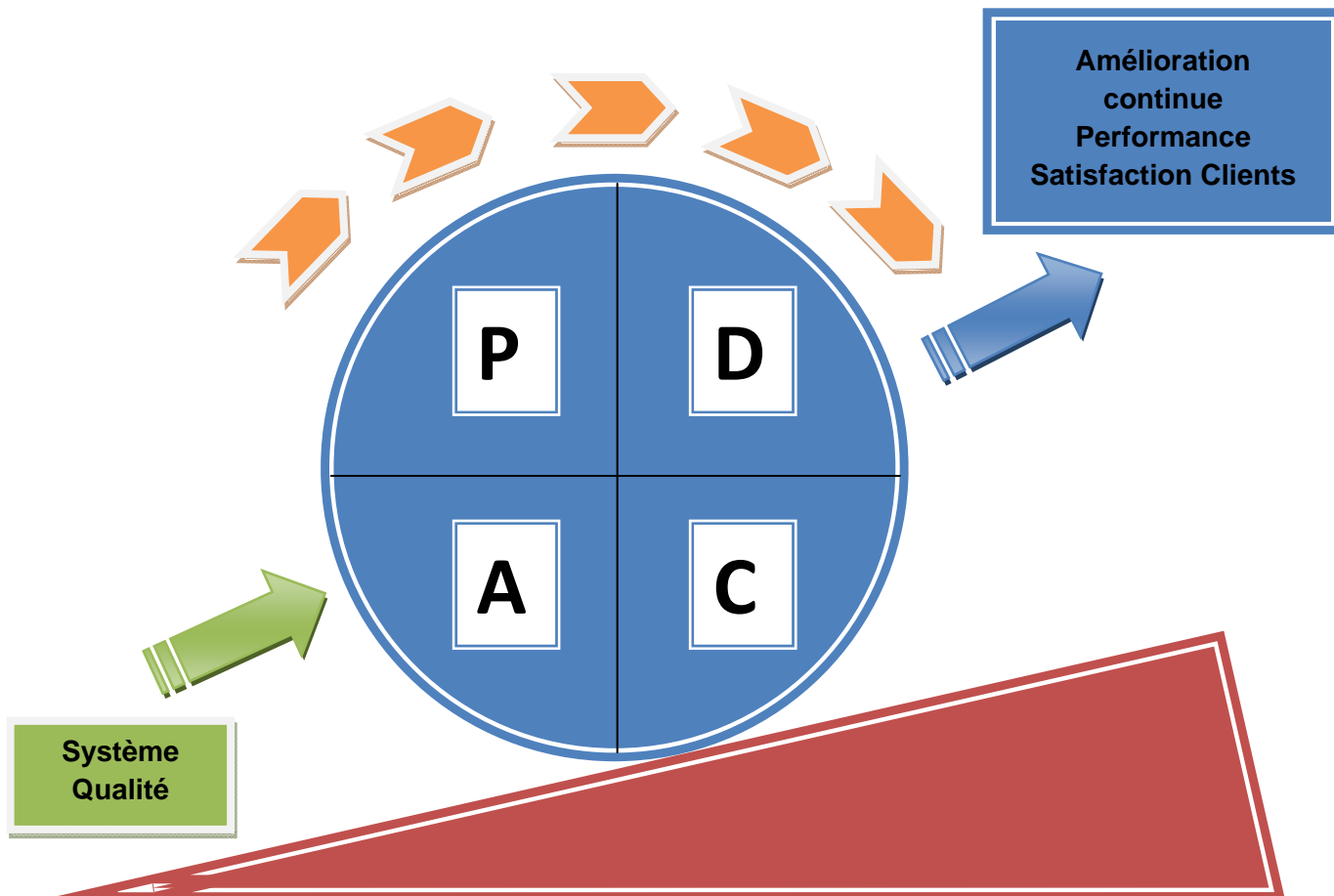
Contrats d'assistance web, téléphonique et sur site

Formation, prestations en usine ...

- Notre politique qualité s'oriente autour de 2 pôles :
 - L'entière satisfaction du client, qui constitue pour notre société l'objectif essentiel. Il convient de comprendre ses besoins présents et futurs et de s'efforcer d'aller au devant de ses attentes.
 - L'amélioration continue de nos performances afin de garantir la pérennité de nos activités et de l'entreprise.
- C'est pourquoi, l'entreprise et ses fournisseurs doivent collaborer à la mise en œuvre de la politique qualité décrite dans ce manuel.
- Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique et à respecter les exigences réglementaires et légales.
- Je nomme Ludovic BLOT comme représentant de la direction pour développer, mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, sensibiliser le personnel aux exigences du client, développer l'esprit qualité, animer le système qualité de l'entreprise et rendre compte de son fonctionnement.
- Je demande à l'ensemble du personnel de s'impliquer dans la démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée et d'obtenir la certification ISO 9001.



- Notre démarche qualité est basée sur un principe d'amélioration continu (PDCA).
- Elle s'applique à l'ensemble des services de l'entreprise sans exclusion.



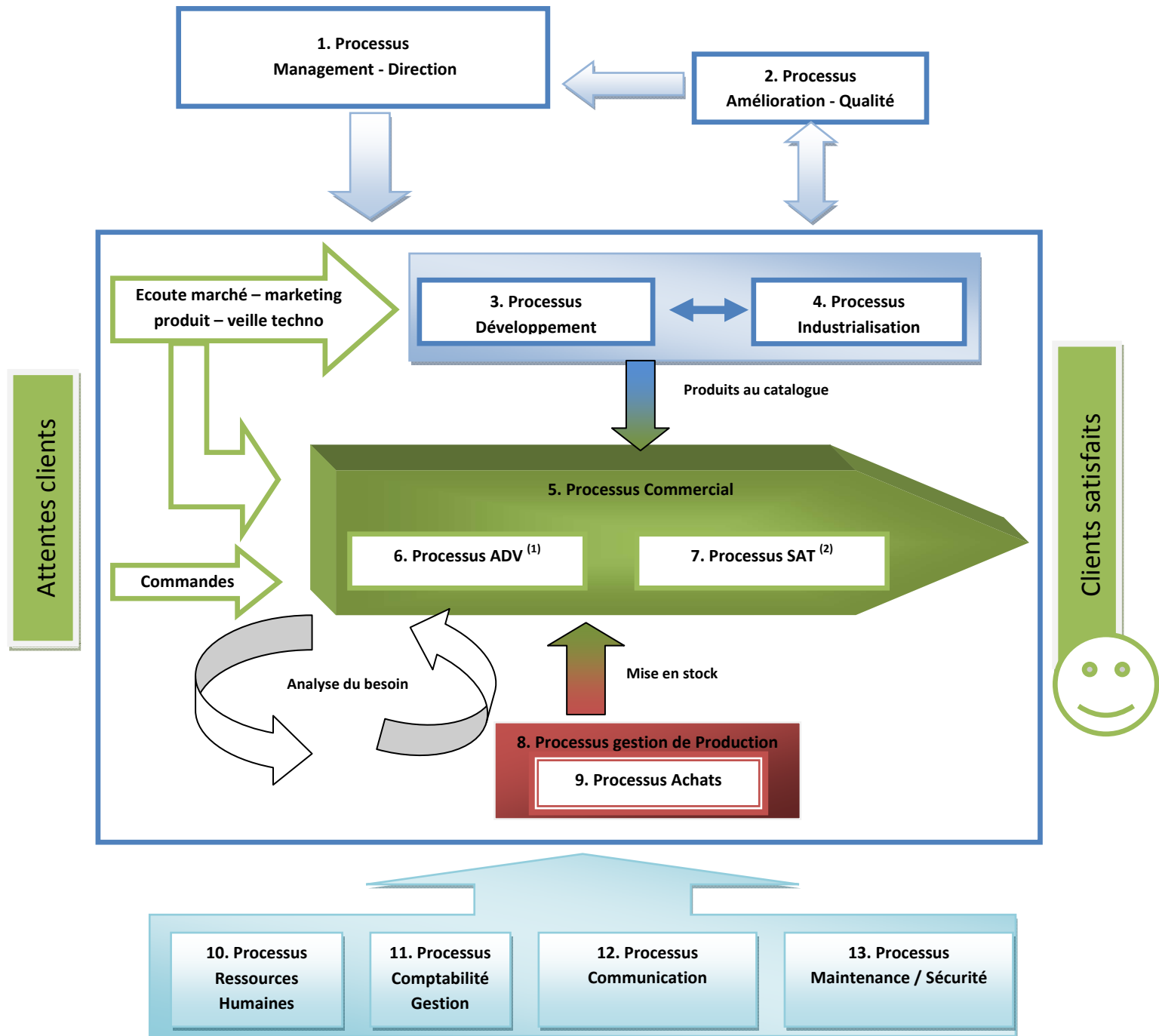
Les étapes de la méthode :

- P pour « Plan » : Planifier – prévoir ce qu'il faut faire
- D pour « Do » : Faire ce qui a été prévu
- C pour « Check » : Vérifier ce qui a été fait
- A pour « Act » : Améliorer

Et ainsi de suite. Le principe ne s'arrête jamais. Le système qualité agit en permanence pour faire tourner cette roue du progrès.

Pour satisfaire au système de management, les différents Processus de l'entreprise ont été identifiés et un pilote a été nommé par processus pour satisfaire au bon fonctionnement de celui-ci. La cartographie représente les différents processus et les liaisons existantes entre eux.

MANAGEMENT QUALITE - PROCESSUS



La cartographie est commentée au travers des fiches processus décrivant notamment les interactions.

Lors d'une modification du système de management, une analyse préalable est conduite de façon à ne pas affecter les performances, dans l'intérêt de nos clients et de l'entreprise.

- (1) : Administration des Ventes
- (2) : Service Assistance Technique

L'entreprise CASTEL :

13 processus – 13 objectifs

● Processus de Management

Processus Management / Direction : Procédure PRP 1.0

- Pérenniser et assurer une croissance durable de l'entreprise.

Processus Amélioration / Qualité : Procédure PRP 2.0

- Améliorer en continu l'organisation en appui sur les processus de l'entreprise.

● Processus de Réalisation

Processus Développement : Procédure PRP 3.0

- Développer le produit qui correspond au marché, en garantir la fiabilité ainsi que sa robustesse.

Processus Industrialisation : Procédure PRP 4.0

- Rendre un produit manufacturable optimisé depuis les données du développement par l'utilisation des moyens internes et/ou externes.

Processus Commercial : Procédure PRP 5.0

- Garantir la prise de commande dans l'intérêt des clients et de CASTEL.

Processus ADV : Procédure PRP 6.0

- Prendre en compte les demandes clients et en garantir la bonne exécution.

Processus SAT : Procédure PRP 7.0

- Comprendre les besoins et les problèmes techniques des clients et mettre en œuvre des solutions pour obtenir leur satisfaction.

Processus de Production : Procédure PRP 8.0

- Mettre à disposition des clients des produits de qualité dans les meilleurs délais en respect des exigences internes.

Processus Achats : Procédure PRP 9.0

- Assurer au travers des relations fournisseurs une fiabilisation de la qualité et une fiabilisation économique pour l'approvisionnement des matières et des services utiles à l'entreprise.

● Processus Support

Processus Ressources Humaines : Procédure PRP 10.0

- Gérer les hommes pour préparer l'entreprise de demain.

Processus Comptabilité - Gestion : Procédure PRP 11.0

- Analyser régulièrement l'économie de l'entreprise pour préparer l'entreprise de demain.

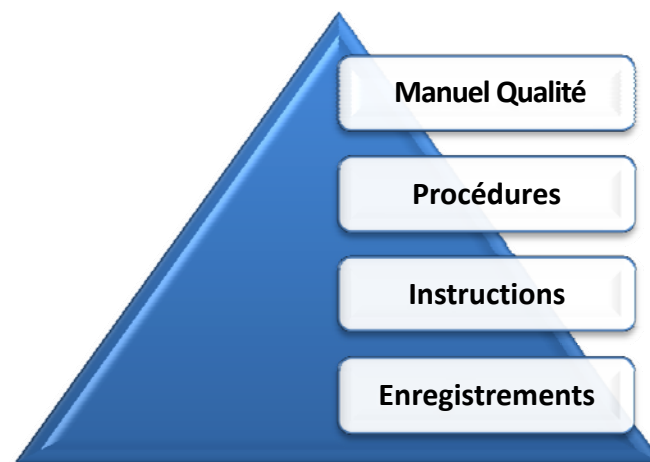
Processus Communication : Procédure PRP 12.0

- Développer et valoriser l'image de la société et des produits et faciliter la prospection.

Processus Maintenance - Sécurité : Procédure PRP 13.0

- Obtenir la meilleure disponibilité des moyens et garantir l'intégrité physique des personnes sur leur lieu de travail.

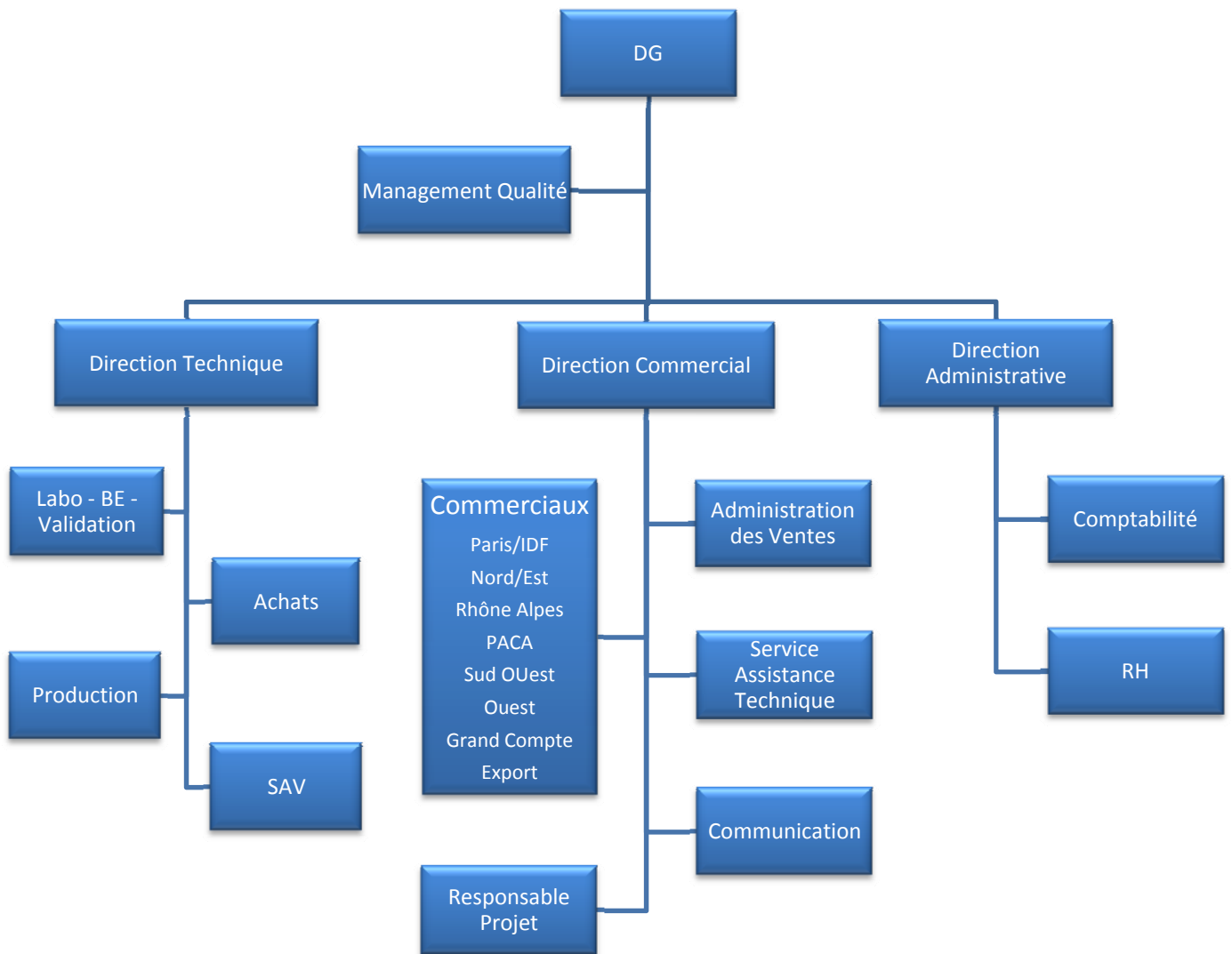
- Le pilotage du Management de la Qualité est sous la responsabilité du RMQ (Responsable Management Qualité).
- Son rôle est de faire appliquer la politique Qualité en appui sur les pilotes de processus. Il doit :
 - Surveiller, Analyser et mettre à jour les indicateurs de performance des différents processus
 - Recenser les non-conformités et y remédier
 - Gérer les actions d'améliorations préventives et curatives
- Tous les 6 mois, lors de la revue de Direction, en appui avec le tableau de bord qualité, les rapports d'audit, de l'écoute client, de nouveaux objectifs sont définis par la direction en accord avec les pilotes de processus.
- Le RMQ est chargé de la gestion du système documentaire comme établie dans la procédure générale PRG 1.0.
- La structure de la gestion documentaire est représentée par le schéma ci-dessous :



- Notre système documentaire est composé de 5 procédures générales :
 - PRG 1.0 Maitrise des documents
 - PRG 2.0 Maitrise des enregistrements
 - PRG 3.0 Audits Internes
 - PRG 4.0 Traitement des Non-conformités
 - PRG 5.0 Traitement des actions correctives et préventives

Il est également constitué d'une procédure par processus comme indiqué page 9 de ce manuel.

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL





- AGENCE PARIS IDF 1
- AGENCE NORD/EST 2
- AGENCE RHÔNE-ALPES 3
- AGENCE PACA 4
- AGENCE SUD OUEST 5
- AGENCE OUEST 6



COMMUNICATION ET SÉCURITÉ
POUR LES BÂTIMENTS

Z.I. SAINT-LAMBERT-DES-LEVÉES
49412 SAUMUR CEDEX
Tél. 02 41 40 41 40 - Fax. 02 41 40 41 49
www.castel.fr