



Le futur de la sécurité

Excellence & *innovation*
au service de votre sécurité

MANUEL QUALITE & ENVIRONNEMENT

INDICE : K



ISO 9001
CNPP

ISO 14001
CNPP



Service d'installation et de maintenance de systèmes
de vidéo-surveillance (NF367 - I80) -Cybersécurité @
Certificat n° : 117/13/367-82

Service d'installation et de maintenance de systèmes
de détection d'intrusion (NF367 - I80)-Cybersécurité @
Catégorie(s) ABC - Certificat n° : 190/13/367-81



Ce manuel qualité est la propriété de ITQ Security.

Aucune reproduction, même partielle, ne peut être réalisée sans l'autorisation écrite de la direction.
Le bénéficiaire est tenu de la restituer sur simple demande de la direction.

INDICE	DATE	NATURE DES MODIFICATIONS
F	20/12/17	Refonte pour mise à jour ISO 9001:2015
F1	29/01/18	Coquilles typographiques
G	24/05/2021	Certification
H.01	30/08/2021	Refonte pour intégration du management environnemental en vue certification ISO 14001
H.02	13/10/21	Respect charte graphique NF APSAD
I	11/01/2022	Intégration PM10 et PM11 suite audit blanc ISO 14001 – Clarification sur la conception
J	23/03/2022	Suppression référence incendie dans le domaine d'application.
J.01	28/03/2022	Mise en page nouvelle charte ITQ. Correction coquilles
K	02/09/2022	Prise en compte de la certification ISO 14001. Modifications liées à l'audit de certification (parties intéressées, ...)

Nota : Seul l'exemplaire sur le serveur informatique bénéficiera des mises à jour et fera référence.

REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom : F. BARSANTI Visa :  Date :	Nom : I. MARCIANO Visa :  Date :	Nom : I. MARCIANO Visa :  Date :



SOMMAIRE

1	Généralités	Page 4
2	Approche processus	Page 5
3	Présentation générale de l'entreprise	Page 6
4	Contexte d'ITQ Security	Page 9
5	Leadership	Page 12
6	Planification	Page 14
7	Support	Page 15
8	Réalisation des activités opérationnelles	Page 18
9	Evaluation des performances	Page 22
10	Amélioration	Page 23

ANNEXES

Annexe 1	: Cartographie des processus	Page 24
Annexe 2	: Organigramme général non nominatif ITQ Security	Page 25



Manuel Qualité et environnement – MQ01

1 - GENERALITES

1.1 Objet du manuel

Notre manuel qualité et environnement décrit les dispositions générales prises par ITQ Security pour obtenir, assurer et gérer la qualité de nos prestations, assurer la protection de l'environnement et répondre à l'évolution des conditions environnementales.

Ce manuel qualité et environnement constitue un maillon clé pour prouver la motivation pour la qualité et la protection de l'environnement de tout le personnel de ITQ Security. Il est l'image écrite de l'application des politiques qualité et environnementale et de l'organisation mise en place pour respecter ces politiques.

1.2 Références normatives

Notre manuel qualité et environnement est élaboré en se référant :

- Documents* contenant des exigences :
 - Les normes applicables au management de la qualité, au management environnemental et les référentiels applicables aux métiers (ISO 9001, ISO 14001, BO, I80, NF ...)
 - Les lois et les règles applicables aux métiers (R7, R81, R82, D83, D32, NF ...).
- Documents* contenant des recommandations :
 - Des documents rédigés par des spécialistes de la qualité et/ou de la sécurité (AFNOR, CNPP, ...).

* Note : se reporter au "catalogue de normes et règlements".

1.3 Définitions, termes, sigles

1.3.1 Terminologie

- Pour le vocabulaire qualité se reporter à la norme ISO 9000 et, si besoin, à des dictionnaires complémentaires élaborés par des organismes nationaux ou internationaux (tel que le Dictionnaire de la qualité AFNOR).
- Pour le vocabulaire environnemental se reporter à la norme ISO 14001 §3 et, si besoin, à des dictionnaires complémentaires élaborés par des organismes nationaux ou internationaux .
- Pour le vocabulaire spécifique aux "métiers" de ITQ sur :
 - les systèmes de détection d'intrusion se reporter au référentiel I80 et aux règles APSAD R81, D32;
 - les systèmes de vidéoprotection se reporter au référentiel I80 et aux règles APSAD R82, D32;
 - les systèmes de contrôle d'accès se reporter au référentiel I80 et aux règles APSAD D83, D32;
- ITQ utilise aussi le vocabulaire suivant, consacré par l'usage :
 - "Proposition commerciale" : Offre de prix pour une installation, cette offre devient une commande lorsqu'elle est signée par le Prospect ou le Client ou si elle est suivie d'un bon de commande. La commande signée ou accompagnée d'un bon de commande accepté par ITQ Security compose le contrat commercial. La "proposition commerciale" se rattache à une activité limitée dans le temps.
 - "Contrat de maintenance" : Pour une offre de maintenance. Cette offre acceptée par le Prospect ou le Client devient une commande. La commande acceptée par ITQ Security compose le contrat commercial. Le "contrat de maintenance" se rattache à une notion d'activités s'étalant dans le temps. Le "contrat de maintenance" peut être rompu par ITQ Security ou par le Client selon les conditions définies dans ce contrat.

1.3.2 Sigles et abréviations

APSAD	: Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurances Dommages
COFRAC	: Comité Français d'Accréditation
DSM	: Dispositif de Surveillance et de Mesure
MQ	: Manuel qualité et environnement
PDCA	: PLAN DO CHECK ACT (Planifier, Dérouler, Comparer, Améliorer)
RQ	: Responsable Qualité
SMART	: Spécifiques, Mesurables, Ambitieux, Réalistes, Temporels (fixation des objectifs)
SME	: Système de management environnemental
SPICE	: Software Process Improvement Capability Determination (efficacité des processus)
SMQ	: Système de management qualité
SWOT	: Strengths Weaknesses Opportunities Threats (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces)

Pour les sigles et abréviations "métiers" se reporter :

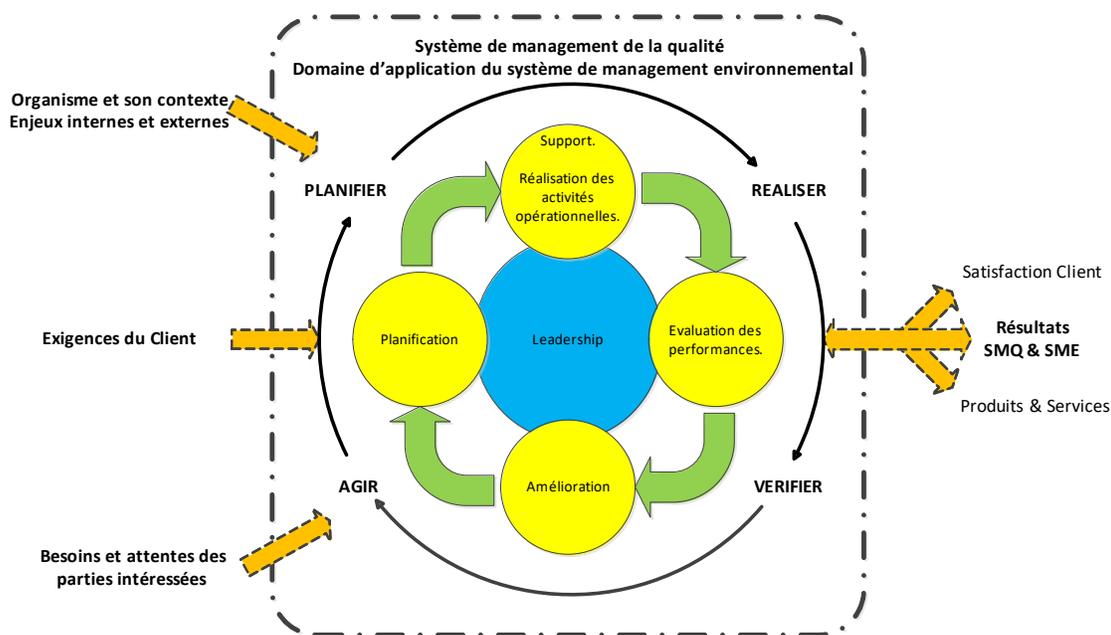
- o les systèmes de détection d'intrusion se reporter au référentiel I80 et aux règles APSAD R81, D32
- o les systèmes de vidéo protection se reporter au référentiel I80 et aux règles APSAD R82, D32
- o les systèmes de contrôle d'accès se reporter au référentiel I80 et aux règles APSAD D83, D32

2 - APPROCHE PROCESSUS

Nos SMQ et SME sont basés sur une approche processus intégrant le management environnemental gérant en particulier :

- > leurs éléments d'entrée et de sortie (intégrant l'environnement);
- > leur pilotage;
- > leurs objectifs;
- > leurs interactions;
- > leur amélioration;
- > la maîtrise de leurs risques;
- > leur efficacité;

Représentation de la structure de nos systèmes de management dans le cycle PDCA.





3 – PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISE

3.1 ITQ Security une entité d'ITQ Group



Le groupe en quelques chiffres



En 2021, le groupe ITQ fête ses

+220
Collaborateurs

+25
Millions € de CA

+20 000
Installations réalisées

95%
Satisfaction client

10 ANS



3.2 Situation géographique



3.3 Administratif

Désignation : ITQ Security
26 rue de la maison rouge
77185 - LOGNES

Tél. : 01.60.37.08.72
Fax : 09.70.06.48.52
Site Internet : <http://www.itqsecurity.fr>
Courriel : contact@itqsecurity.fr

Forme juridique : SAS au capital de 750 k€

N° SIRET : 529 603 110 00022

3.4 Moyens

Bâtiment administratif & entrepôt logistique.
Véhicules techniques
Serveur informatique avec applicatifs métiers
Bureau de dessin avec moyens adaptés (tables traçantes, Autocad, etc...)
Techniciens en liaison constante par Smartphones et tablettes
Permanence SAV - 7/7 et 24/24
Show-room et plate-forme de maquetage



3.5 Références et certifications

La liste des références de nos clients est fournie dans la plaquette de présentation de l'entreprise

Certification* ISO 9001 version 2015 n° **035/15/301**

Certification* ISO 14001 version 2015 n° **006/22/304**

Certification* APSAD I80 dans le domaine de la détection d'intrusion avec cybersécurité n° **190/13/367-81**

Certification* APSAD I80 dans le domaine de la vidéosurveillance avec cybersécurité n° **117/13/367-82**

Certifications de fabricants de matériel & éditeurs de logiciels.

Note: * Organisme certificateur CNPP Cert. (www.cnnp.com)

3.6 Assurances

Nous disposons d'une assurance couvrant notre Responsabilité Civile professionnelle pendant et après travaux.
Une attestation peut être fournie sur demande.

3.7 Historique

ITQ Corp est créé en 2010 par Joseph LEVY qui est rejoint en 2011 par Ivan MARCIANO. Ils créent ensemble ITQ Security qui a rapidement obtenu la confiance de clients importants et une croissance exponentielle constante.

Soucieux de valider les compétences de leur société par des certifications reconnues, Ivan MARCIANO entame les démarches visant à obtenir les certifications métiers I81 pour la détection intrusion et I82 pour la vidéoprotection qui seront obtenues en 2012.

En 2014, notre croissance se voit confortée par la création de la holding ITQ Group.

Soucieux de maintenir le groupe au plus haut niveau de compétence, Ivan MARCIANO poursuit la politique de certification en engageant ITQ Security dans une démarche d'homologation ISO 9001.

La croissance de l'entreprise se traduit par la création d'un département système, permettant au groupe d'élargir ses prestations en tant qu'intégrateur de systèmes de sûreté.

2021 ITQ Group est marqué par la croissance externe avec l'acquisition de la société cinq/cinq.

La décision d'intégrer le management environnemental dans la gestion du groupe s'est traduite par le passage de la certification ISO 14001 pour ITQ Security en juillet 2022 ainsi que par le renouvellement de son adhésion au global compact des nations unies.



4 – CONTEXTE D'ITQ SECURITY

L'ensemble des éléments décrits dans les paragraphes ci-dessous se retrouve dans le "Plan Qualité – Environnement", ce plan est revu mensuellement tel que défini dans le plan d'amélioration. L'intérêt de cette revue consiste à prendre connaissance au plus tôt d'un changement pour anticiper et/ou préparer les actions à mettre en œuvre.

4.1 ITQ Security et son contexte

Notre organisme s'inscrit dans une activité dont les prestations sont assujetties à des normes et à une réglementation qu'il convient de respecter en toutes circonstances (celles-ci figurent dans un catalogue de normes et règlements,) suivi par une veille réglementaire, situé sur le serveur informatique de l'entreprise. Une attention est portée à l'impact des exigences sur les aspects environnementaux.

4.1.1 Les enjeux externes et internes

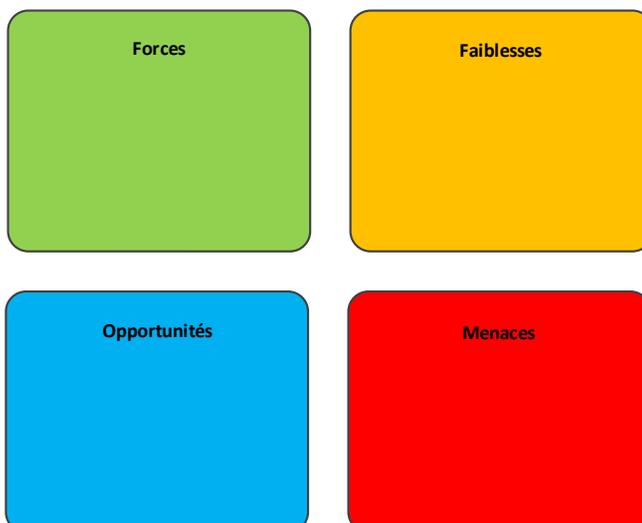
Le "plan qualité - environnement" regroupe dans un tableau (base ci-dessous) les enjeux externes et internes déterminés et retenus qui influent sur la capacité d'ITQ à :

- Atteindre les résultats attendus de son SMQ pour livrer des installations ou des services de qualité ;
- Atteindre les résultats attendus de son SME dans son activité pour protéger l'environnement et répondre à l'évolution des conditions environnementales.

ENJEUX	MENACES	OPPORTUNITE
Détail de l'enjeu déterminé et retenu.	Détail des aspects négatifs liés à l'enjeu déterminé et retenu.	Détail des aspects positifs liés à l'enjeu déterminé et retenu.

4.1.2 Le contexte

Le contexte de l'entreprise après analyse est représenté sous forme d'un tableau SWOT reprenant les forces, les faiblesses, les menaces et les opportunités. L'analyse se présente dans le "plan qualité- environnement" selon le modèle ci-dessous.





4.2 Besoins et attentes des parties intéressées

Les parties intéressées ont été regroupées par "groupe socioprofessionnel".

Le "plan qualité - environnement" regroupe dans un tableau (voir la base ci-dessous) ceux ayant une influence sur :

- L'aptitude à fournir des installations conformes aux exigences,
- L'aptitude à répondre aux exigences environnementales dans l'activité d'ITQ.

GROUPE SOCIOPROFESSIONNEL	BESOINS ET ATTENTES
Définition du groupe	Définition des besoins et attentes du groupe

4.3 Domaine d'application

En tenant compte des enjeux externes et internes, des besoins et attentes des parties intéressées, de la stratégie tels que définis dans le "Plan Qualité – Environnement" (voir § 4.1 et 4.2) nous avons déterminé que le SMQ et le SME s'applique à l'ensemble de nos activités qui sont l'installation et la maintenance de système électronique de sécurité dans les domaines de la détection d'intrusion, de la vidéosurveillance et du contrôle d'accès.

4.4 Systèmes de Management

Nous avons mis en place un ensemble de processus dont la cartographie et les interactions figurent en annexe. Chaque dossier de processus doit être construit sur la base du tableau page suivante.

La gestion des informations documentées nécessaires est gérée par des procédures. La conservation, la gestion et les enregistrements des informations documentées sont réalisés sur le réseau informatique.



CRITERES	SIGNIFICATION ET COMMENTAIRES GENERAUX
Titre du processus	Idée non ambiguë de l'activité concernée
Éléments d'entrée (EE)	Liste des ressources et informations indispensables au démarrage de l'activité.
Éléments de sortie (ES)	Les éléments de sortie d'un processus expriment la finalité de l'activité et les informations qui en résulte. Les éléments de sortie pourront servir d'éléments d'entrée d'un processus (interactions).
Pilote de processus	Responsable du processus doit veiller à : <ul style="list-style-type: none">• Création du processus avec la validation des EE et ES• Prévoir les ressources humaines qualitatives et quantitatives• Prévoir les moyens matériels• Surveiller et contrôler le déroulement du processus• S'assurer de l'obtention des résultats attendus Traiter les anomalies ou non-conformités et les améliorations liées au processus
Indicateur(s)	Les indicateurs sont choisis pour permettre l'évaluation en continu et les modifications si nécessaire du processus. Ils sont associés à des objectifs chiffrés.
Recherche des risques	Etude des risques et opportunités d'amélioration du processus (SWOT) traduit dans le document "Annexe au plan qualité environnement" revue selon plan amélioration.
Logigramme	Le développé étape par étape de l'activité.
Explications détaillées	Précision sur des étapes du logigramme
Aspects environnementaux Situations d'urgence	Les aspects environnementaux et les situations d'urgence sont suivis et revus dans le document "Annexe au plan qualité environnement". L'analyse des aspects donne en conclusion des actions et délais dans le plan sous forme de tableau



5 - LEADERSHIP

5.1 Leadership et engagement

La Direction assure son rôle de leadership en veillant en particulier à :

- définir sa politique et sa stratégie (Plan)
- mettre en œuvre ses SMQ et SME en fournissant les moyens nécessaires (Do)
- mesurer et analyser les SMQ et SME (Check)
- s'améliorer en permanence (Act.)

5.1.1 Déclaration de la direction

Depuis la création de l'entreprise, la qualité a toujours été une préoccupation constante de la Direction dans le but de satisfaire les besoins des Clients et donneurs d'ordre. Cette préoccupation a permis d'assurer le développement, la pérennité et la notoriété de notre organisme.

Nous avons pris la décision de conforter la structure et la culture de notre organisme par une organisation basée sur le référentiel qualité ISO 9001. Cette étape intègre la mise en œuvre effective de l'amélioration de l'opérationnel à tous les niveaux par la recherche permanente de l'efficacité et de l'efficience.

Cette décision est motivée essentiellement par :

- une concurrence accrue, notre organisme désirant être un acteur clé et reconnu dans son métier,
- la compréhension par tous que le Client est la personne la plus importante de notre organisme,
- une accélération des besoins liés à l'évolution des techniques que nous devons maîtriser,
- la détermination de poursuivre ce qui a été entrepris, c'est à dire de satisfaire les besoins et attentes de nos clients avec efficience,
- enfin, en interne la volonté de faire partager à l'ensemble du personnel cette culture Qualité en la formalisant et en la structurant.

Nous avons également pris la décision de démontrer notre implication dans la protection de l'environnement en nous appuyant sur le référentiel de management environnemental ISO 14001 pour contribuer au développement durable en :

- protégeant l'environnement,
- limitant l'effet négatif potentiel des conditions environnementales sur ITQ Security,
- renforçant notre performance environnementale,
- en maîtrisant ou influençant la manière dont les installations et maintenances sont conçues,
- en communiquant des informations environnementales aux parties intéressées.

J'invite donc l'ensemble du personnel à apporter sa participation active en s'impliquant dans ces systèmes organisationnels et à en respecter les règles qui sont mises en œuvre par concertation.

Pour ma part je m'engage à développer et améliorer en permanence notre SMQ et notre SME, à en respecter toutes les exigences, à donner les moyens afin que ceux-ci soient vivants, pertinents et porteur de valeur ajoutée.

Nos Systèmes de Management sont assujettis à des examens réguliers dans le but de maintenir leurs cohérences, développer et améliorer les pratiques. La revue de direction statue sur l'efficacité et les besoins d'amélioration.

La Direction

A handwritten signature in black ink that reads 'Juan Marciano'.



5.1.2 Orientation client

ITQ Security prend en compte les besoins et attentes de ses Prospects ou Clients selon les éléments figurant au tableau ci-dessous.

NATURE DES BESOINS ET ATTENTES DU CLIENT	COMMENT NOUS Y REPONDONS
<i>Informations générales</i>	Site internet, réseaux sociaux, plaquette commerciale.
<i>Besoins du Client</i>	Rendez-vous Client pour prise en compte de ses besoins et attentes, sans oublier l'aspect environnement, puis transcription écrite sous forme de proposition commerciale.
<i>Exigences légales et réglementaires</i>	Respect des différents instruments juridiques et normatifs relatifs à notre métier (en cohérence avec notre veille réglementaire). Au besoin rappel au Client des exigences réglementaires applicables à la prestation.
<i>Devoir de conseil</i>	Informations sur le plan juridique, normatif, réglementaire, technique ainsi qu'environnementale concernant son installation. Ce devoir est forcément compris dans une proposition commerciale.
<i>Informations relatives à nos prestations</i>	Contractualisation par la validation d'une proposition commerciale et/ou d'un contrat.
<i>Documentation associée</i>	Envoi systématique de l'ensemble des documents relatifs au contrat.
<i>Confidentialité</i>	Engagement implicite de confidentialité.
<i>Satisfaction client</i>	Enquêtes de satisfaction Clients et indications composites (perte de contrat, CA, ...) analysées pour actions d'amélioration.



5.2 Politique qualité et environnementale

La politique qualité et environnementale qui est appropriée à ITQ Security est établie par la Direction. Elle est communiquée (affichage dans ISIRH consultable par tous) et commentée à l'ensemble du personnel. La Direction et les responsables ont en charge de s'assurer que cette politique est bien assimilée par l'ensemble des acteurs de l'entreprise. Elle peut être communiquée en externe sur décision de la Direction.

La politique qualité et environnement se retrouve dans le "plan qualité et environnement" qui est régulièrement revu et mis à jour comme planifié dans le "plan d'amélioration". Les objectifs qui en découlent sont réajustés régulièrement afin de générer une amélioration continue de l'opérationnel. La revue des objectifs et l'évaluation de l'atteinte de ceux-ci au travers des indicateurs associés permet d'engager les actions nécessaires en vue de l'amélioration permanente du SMQ et du SME.

5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein d'ITQ Security

Des fiches de poste sont établies pour chaque collaborateur, celles-ci précisent entre autres les responsabilités par rapport au SMQ et SME.

Un organigramme "général" non nominatif figure en annexe de ce manuel.

6 - PLANIFICATION

6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Les risques et opportunités sont détaillés dans l'annexe au "plan qualité - environnement". Chacun d'eux est évalué des actions et des objectifs sont fixés. Cette annexe est revue en même temps que le "plan qualité - environnement" tel que défini dans le "plan d'amélioration"

6.1.1 Aspects environnementaux

Les aspects environnementaux maîtrisables et influençables, les situations anormales ainsi que les situations d'urgence et leurs réponses sont traitées dans "l'annexe au plan qualité - environnement".

6.1.2 Obligations de conformité

Les obligations de conformité sont déterminées suivi au travers d'un plan dans "l'annexe au plan qualité - environnement".

6.2 Objectifs et planification pour les atteindre

Issus de la politique qualité et environnemental, la direction et les pilotes de processus fixent les objectifs qui sont à atteindre et les suivent régulièrement via des indicateurs (nos objectifs suivent la règle SMART).

Ces indicateurs sont suivis dans un tableau et déclenchent, le cas échéant, des actions correctives ou des actions d'amélioration enregistrées sous forme de ticket dans le logiciel GestSup.

Les indicateurs sont diffusés pour que nos collaborateurs en aient connaissance.

6.3 Planification des modifications

Les différentes modifications pouvant affecter nos SMQ et SME sont planifiées si nécessaire dans des plans qui sont structurés pour réaliser aisément les revues périodiques nécessaires au suivi et au pilotage (plan d'amélioration, plan de communication, plan de formation...).



7 - SUPPORT

7.1 Ressources

7.1.1 Généralités

L'engagement de la direction assure que les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs fixés sont alloués, disponibles et fiables.

La planification des processus permet d'affecter les ressources humaines en adéquation avec la fonction, le savoir-faire et l'expérience et matérielles avec des moyens matériels adaptés aux activités.

7.1.2 Ressources humaines

Les situations suivantes sont prises en compte selon le tableau ci-dessous pour définir les ressources nécessaires.

SITUATION DU CONTEXTE ECONOMIQUE	RESSOURCES NECESSAIRES
Situation standard	ITQ Security est structuré pour fonctionner sans autre apport tant sur le plan quantitatif que qualitatif hors embauches CDI planifiées.
Période de « surchauffe » Absence longue durée	Planification d'heures supplémentaires Embauche de CDD et/ou d'intérimaire avec adaptation au poste de travail.

7.1.3 Infrastructures

Les infrastructures et équipements fournis par la Direction font l'objet d'un entretien permanent. Les installations et matériels sont vérifiés par des professionnels et si nécessaire conformément à la législation par des organismes agréés. Une attention particulière est portée à leur impacte environnementale et énergétique.

Les infrastructures prennent en compte quand nécessaire le RGPD.

7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus

Le développement durable étant une préoccupation permanente d'ITQ Security la protection de l'environnement, la limite des effets négatifs de l'environnement sur notre entreprise la maîtrise de l'influence dans nos installations et maintenances demeure notre priorité.

Une attention particulière est apportée aux environnements sociaux (discrimination, conflits...), psychologiques (stress, cas sociaux...) et physiques (chauffage, aération, bruit...).

La Direction veille tout particulièrement à la sécurité des personnels (formation et habilitation électrique, formation et autorisation de conduite, ...) ces formation et habilitations sont suivies dans le logiciel ISIRH

Le document unique de sécurité analyse les différents risques dans notre organisme et les moyens de s'en protéger.

7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure

ITQ Security dispose d'instrument de mesure (DSM) dont l'adaptation à ses besoins a été vérifiée. Une liste permet leur suivi (vérification). Il n'est pas utilisé de DSM pour le SME (les mesures consommation, pesée, ...) sont faite par les fournisseurs ou prestataires.

Les processus sont quant à eux documentés et « mesurés » via le suivi d'indicateurs. Ceux-ci figurent dans le tableau d'indicateurs avec les objectifs associés.



7.1.6 Connaissances organisationnelles

La détermination des compétences nécessaires et leur suivi est réalisé dans le plan de formation.

7.2 Compétences

L'ensemble de la gestion des compétences est décrit dans le processus RH (entretiens individuels).

Un tableau dans le "plan de formation" permet de connaître les compétences disponibles chez ITQ Security.

Chaque formation est évaluée par la hiérarchie lors des entretiens individuels. Le personnel est affecté aux différents postes de travail en fonction des critères retenus. Lors des entretiens individuels les suggestions du personnel en termes d'amélioration sont vivement encouragées. Elles sont, le cas échéant, débattues verbalement puis, lorsque l'idée est retenue, mises en place via une action d'amélioration.

Le recrutement des personnels, leurs intégrations et leurs formations initiales et continues sont décrits dans le processus RH.

7.3 Sensibilisation

Chaque acteur connaît les politiques qualité et environnementale, ses objectifs, sa contribution. Ces éléments sont évalués lors des entretiens individuels. Une attention toute particulière est portée à la notion de CLIENT.

7.4 Communication

7.4.1 Interne

La communication interne a pour finalité de fédérer l'ensemble des acteurs au respect des exigences, de déployer l'amélioration continue, de favoriser l'épanouissement des ressources humaines et ce faisant, de créer une culture d'entreprise orientée vers l'excellence.

Nota : compte tenu de la taille d'ITQ Security et des nécessités dues aux situations d'urgence, la communication est en grande partie orale. C'est le mode d'intervention privilégié permettant d'assurer la dynamique indispensable dans notre organisme.

La communication interne est structurée en 3 axes :

7.4.1.1 Réunions

TYPE DE REUNION	FONCTIONNEMENT
Réunions formelles	<p><u>Éléments d'entrée diffusés</u> : objet, ordre du jour, liste des participants, ... <i>Chaque participant doit préparer la réunion en fonction des sujets figurants à l'ordre du jour.</i></p> <p><u>Élément de sortie diffusé</u> : Compte rendu de réunion <i>Exemples : réunions qualité, revues de direction</i></p>
Réunions commerciales	<p>Consolidation de l'équipe de travail souvent suivie par un moment de convivialité. Il n'y a pas nécessairement de compte rendu mais une prise de notes des participants ou mise à jour des tableaux faisant l'objet de la réunion.</p>
Réunions journalières flash ou réunions spontanées	<p>Analyse et traitement des particularités ou difficultés le cas échéant.</p>



Manuel Qualité et environnement – MQ01

7.4.1.2 Affichage

Un point d'affichage permet de mettre à la disposition de tout le personnel l'information utile dans le but de les intéresser activement à la vie de notre organisme, aux exigences du Client et aux décisions les concernant. La diffusion de ces informations peut également en complément se faire par mail.

7.4.1.3 Réseau informatique

Les échanges et consultation de données informatiques sont disponibles sur le réseau, en particulier au niveau documentaire de notre SMQ et du SME. Ce réseau est géré par le chef de projet SI & réseaux.

7.4.2 Externe

Les besoins ou nécessités de communication externe sont définis par la Direction. Le personnel n'est pas habilité à prendre des initiatives à ce sujet face aux médias ou autres, mais doit en référer à la Direction. Les actions de communications sont inscrites dans un plan de communication, ce plan est suivi et revu, il sert d'élément d'entrée lors des revues de direction.

7.5 Informations documentées

L'ensemble des exigences documentaires font l'objet de procédures spécifiques.

8 – REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

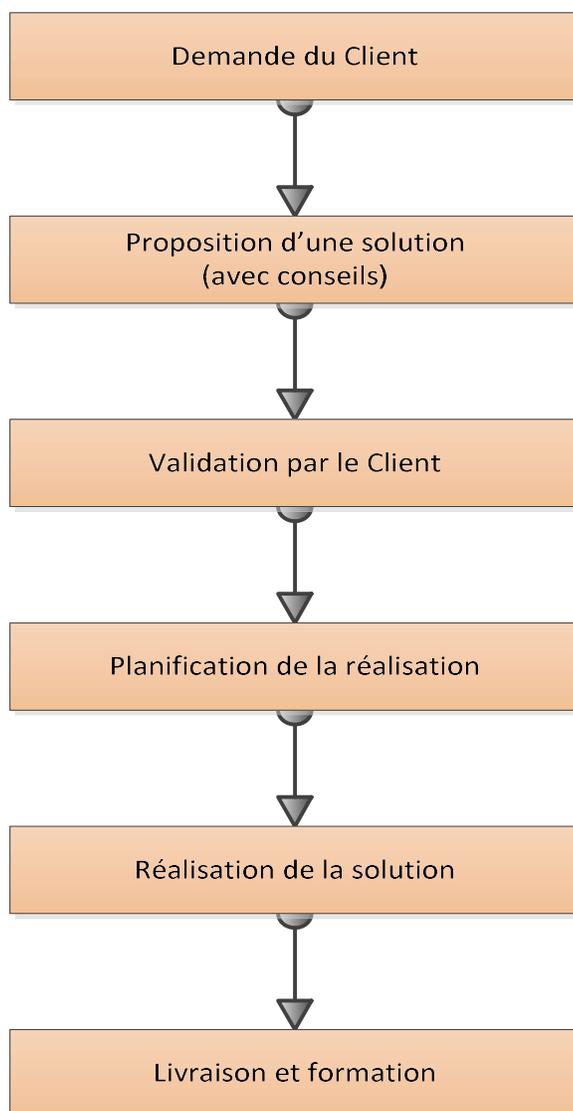
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles

La maîtrise opérationnelle de nos activités fait l'objet de trois processus :

- > Commercial
- > Travaux
- > Maintenance

Ils suivent le schéma général suivant →

Nota : Les contraintes environnementales sont traitées au long du développement de l'affaire





8.2 Exigences relatives aux produits et services

8.2.1 Communication avec les Clients

Les communications avec le Client sont définies comme suit

DEMANDES ET/OU OU ATTENTES CLIENT	TYPE DE REPONSE DE NOTRE ORGANISME
Demandes d'informations générales	Réponse orale/écrite Site Internet Plaquettes commerciales
Prestation	Envoi d'une proposition commerciale intégrant un devoir de conseil.
Réclamations ou remarques liées à un mécontentement	Enregistrement dans le logiciel de suivi des actions correctives et traitement de plaintes GestSup.
Service particulier	Examen de la demande et confirmation ou désistement en cas d'impossibilité.
Information	Réunion de concertation suivie de mises à jour ou compte rendu
Modification	Concertation avec le Client et avenant. Les modifications sont traitées quelle qu'en soit l'origine (Client – ITQ Security - fournisseur)



8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services

Les exigences et contraintes environnementales sont revues par les commerciaux lors d'entretiens avec les clients et en accord avec les différentes règles, normes et règlements concernés.

En cas de désaccord et de réclamation nous disposons d'un logiciel de réclamations (GestSup) pour traiter celle-ci.

8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services

Cette revue est prévue dans le processus commerciale. Le tableau ci-dessous précise les exigences présent en compte dans la revue avec les actions menées.

TYPE D'EXIGENCES	DISPOSITIONS MISES EN ŒUVRE
Exigences spécifiées par le Client	Prises en compte lorsque celles-ci ne sont pas contraires à la réglementation, à la sécurité et aux différentes contraintes.
Exigences non formulées mais nécessaires	Devoir de conseil au client
Nos exigences spécifiques	Nos possibilités techniques et de délais
Réglementaires et légales applicables	Réglementations applicables, Code du travail ...
Modification des spécifications techniques des produits	Concertation avec le client sur les impacts et la faisabilité.

8.3 Conception des installations et maintenances

La conception des installations et maintenances est intégrée au processus commercial, en effet, bien que réalisant de nouvelles installations et maintenances, elles ne consistent qu'en l'application de normes et règlements existants pour une intégration de produits existants et non d'une conception d'un produit entièrement nouveau ou innovant et inexistant sur le marché.

8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

Les fournisseurs ayant une incidence sur la conformité de notre prestation de service sont sélectionnés et évalués. Seuls les fournisseurs produits "sensibles" et tous les sous-traitants sont évalués.

Le libellé des commandes passées aux fournisseurs assure une description précise et non ambiguë de notre demande.

Les aspects environnementaux retenu par ITQ sont précisés aux prestataires externes lors des commandes ou d'entretiens quand ils les concernent.



8.5 Production et prestation de service

8.5.1 Maitrise de la production et de la prestation de service

Cette maitrise fait l'objet de deux processus détaillés processus travaux et processus maintenance.

8.5.2 Identification et traçabilité

Un fichier de configuration est affecté à chaque chantier et enregistré en informatique.
La traçabilité est réalisée au moyen des fiches d'autocontrôle.

8.5.3 Propriété des Clients ou des prestataires externes

Quoi	Dispositions mises en œuvre
<i>Bien appartenant au Client</i>	Identification et stockage Respect de toutes ses exigences
<i>Confidentialité</i>	Non-divulgateion Respect de la confidentialité des informations Client (RGPD)

8.5.4 Préservation

Étape	Comment ?
<i>Informatique</i>	Protection par antivirus, système détection d'intrusion et mises à jour Changement de code d'accès tous les ans
<i>Courrier entrant</i>	Ventilation aux fonctions concernées. Tout courrier recommandé est immédiatement transmis à la Direction puis géré dans GestSup
<i>Archivage</i>	Conservation des dossiers sans limitation de durée

8.5.5 Activités après livraison

Notre organisme ne dispose pas d'activités après livraison autres que ceux légalement exigés.
Mais nous répondons à toute sollicitation émise après la livraison de nos produits.

Étape	Comment ?
<i>Demande d'information</i>	Traitement de la demande, réponse orale et/ou écrite selon le cas
<i>Réclamations</i>	Enregistrée et traitée en non-conformité – Registre des NC (GestSup)
<i>Rappel de produits</i>	Informations aux Clients concernés – circulaire
<i>Devoir de conseil</i>	Circulaire



8.5.6 Maîtrise des modifications

Les modifications sont tracées y compris celle de la fonction habilitée à prendre l'initiative d'un changement ou à valider celui-ci lorsqu'il est émis par le Client.

8.6 Libération des produits et services

La libération des produits est décrite dans le processus travaux et formalisée par les différents enregistrements qui y sont demandés.

8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes

Les non-conformités sont définies comme étant toute situation indésirable contraire à l'atteinte des objectifs définis, aux exigences du Client, aux exigences réglementaires, etc... Elles sont gérées dans GestSup et suivie au travers de ticket.



9 – EVALUATION DES PERFORMANCES

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.1 Généralités

Les différentes mesures à réaliser sont décrites dans les procédures ou dans les processus. Pour prouver ultérieurement la conformité de nos produits, ces mesures sont enregistrées.

9.1.2 Satisfaction du client

La satisfaction de nos clients est mesurée par un indicateur composite basé sur les enquêtes de satisfaction, le montant des impayés, les pertes de contrats....

D'autres dispositions peuvent être utilisées, la finalité étant de percevoir le ressenti de nos clients sur leur satisfaction afin de pouvoir nous améliorer en permanence.

9.1.3 Analyse et évaluation

Les éléments faisant l'objet d'une analyse et d'une évaluation sont :

- les indicateurs de pilotage des processus
- l'efficacité des processus
- la performance de nos prestataires externes
- les écarts
- le suivi des non-conformités conçu pour évaluer leur impact afin d'empêcher leur reproduction
- l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques rencontrés
- les obligations de conformité

Les actions découlant de ces analyses sont enregistrées pour en assurer le pilotage, le suivi et en juger l'efficacité.

9.2 Audits internes

Les audits internes sont planifiés et réalisés selon le "plan d'amélioration".

9.3 Revue de direction

La revue de direction est effectuée selon la planification du "plan d'amélioration".

La Direction vérifie, lors de cette revue, l'adéquation de la politique qualité en suivant l'atteinte des différents objectifs fixés et l'évolution des indicateurs qualité et environnementaux.

La Direction, en accord avec le responsable qualité et les pilotes de processus concernés, planifie et détermine les besoins en ressources humaines et matérielles nécessaires et les éventuelles modifications de la politique qualité et environnementale.

La Direction revoit et éventuellement fixe de nouveaux objectifs qualité et leurs délais.

Elle conclut sur l'efficacité et l'efficience de la politique qualité et environnementale.

L'ensemble est enregistré dans un rapport.

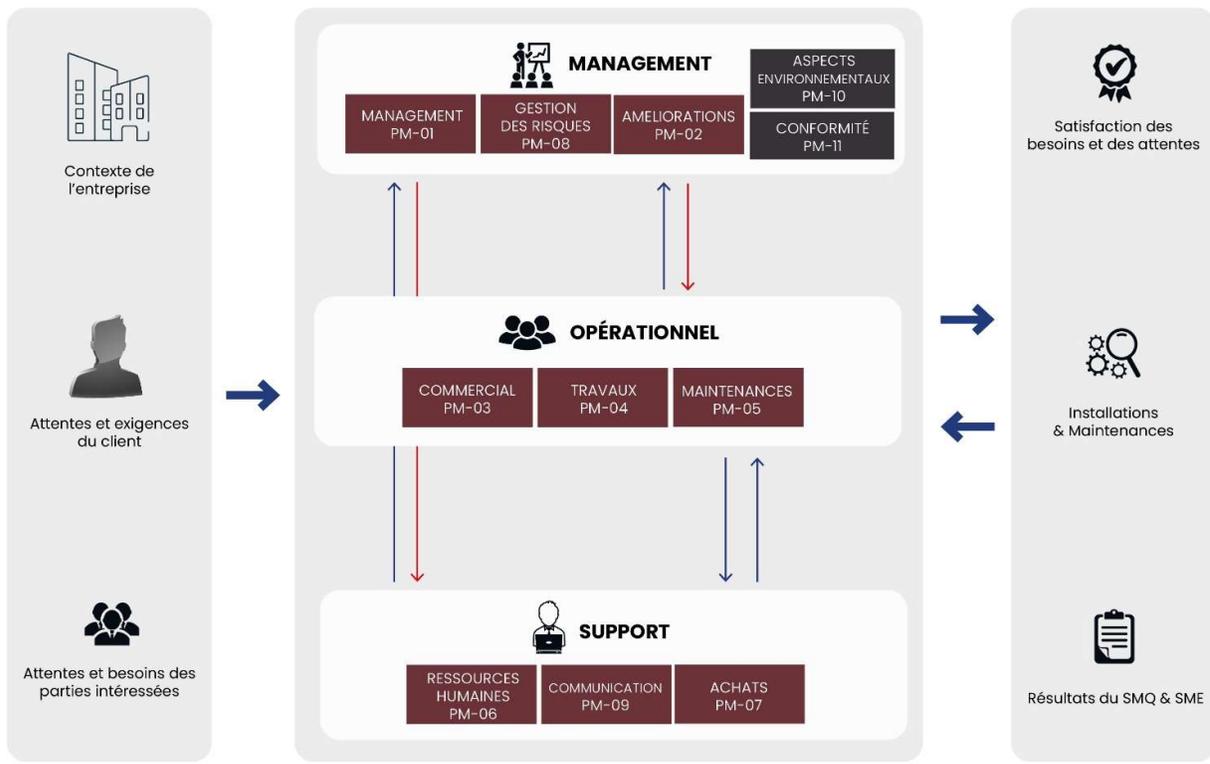


10 - AMELIORATIONS

Les différentes actions visant à éradiquer les défaillances ou à défaut à en réduire l'impact, ainsi que les actions relatives à l'amélioration continue sont enregistrées, pilotées, suivies et évaluées sur les supports décrits ci-après.

ACTIONS ISSUES DE ...	SUPPORT
Non-conformité, dysfonctionnement, défaillance.	Enregistrement sur logiciel GestSup sous forme de ticket. - l'identification de la NC - l'origine - la cause - l'action corrective ou à défaut l'action curative - l'évaluation de l'efficacité de l'action corrective mise en place
Audits + plan d'action	Rapport d'audit.
Revue de direction	Compte rendu de revue de direction. La revue suivante fait le point sur les actions décidées lors de la revue précédente.
Amélioration continue	Plan d'amélioration Un fichier est en place pour faciliter la revue et le suivi des actions et mettre en évidence leur taux de réalisation. L'amélioration est traitée sous forme de ticket dans GestSup.

Annexe 1 – CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS du SMQ & SME de ITQ



Nota : Le service qualité dispose d'une liaison fonctionnelle sur la totalité de l'organisme.

Annexe 2 - ORGANIGRAMME GENERAL NON NOMINATIF

