



Organisation Qualité



Sterela sas

5, impasse Pédenau
F 31860 Pins-Justaret (France)
Tél. : +33 (0)5 62 11 78 78
Fax: +33 (0)5 61 76 21 21
Contact : info@sterela.fr

N° ident TVA : FR 87 352 483 57
SIRET : RCS Toulouse 352 483 572 00033

www.sterela.fr

Introduction

Ce Document a pour objectif de présenter l'Organisation Qualité Sterela à nos Clients, nos Fournisseurs, nos Partenaires commerciaux ou de Développement, ou tout autre Partie intéressée externe de Sterela.

Ce Système de Management de la Qualité est conforme à la norme ISO9001:2015, et certifié sur cette norme depuis 1999 sans discontinuité.

Ce Système de Management s'applique à tous les services et toutes les activités de la société Sterela :

Conception, réalisation, vente et support de systèmes électroniques, mécaniques et logiciels.

Toutes les exigences de la norme sont applicables.

- Notre système est piloté par le Directeur Général Christophe LE FLOHIC, qui détermine sa constitution, ses orientations et ses déclinaisons, ainsi que la politique annuelle et les objectifs.



- Nommée par la Direction, la Responsable Qualité Emmanuelle BIREMBAUX a autorité sur toutes les activités de l'entreprise pour animer le système, veiller à son application et à l'orientation client.

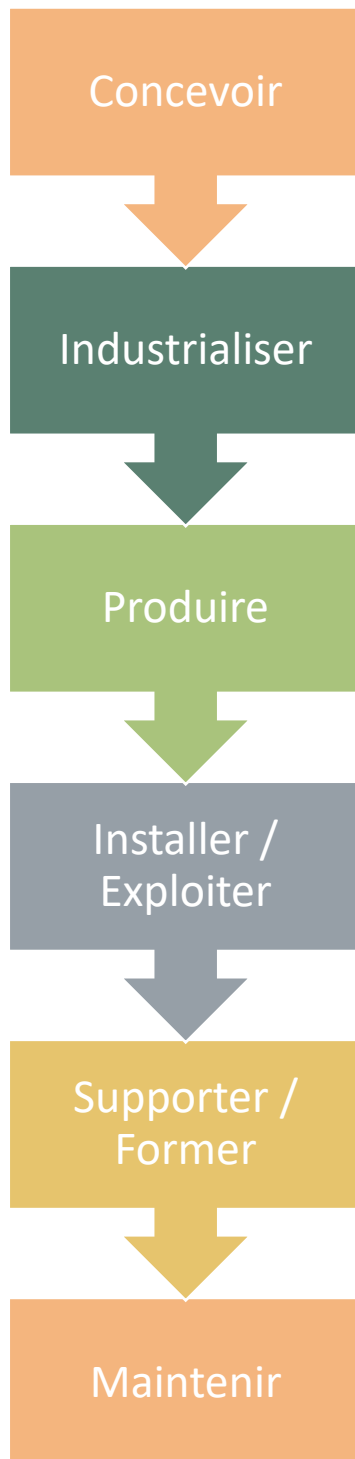


Notre société a plus de 40 ans d'expérience et compte une centaine de personnes.



Notre métier => nos métiers !

Sterela maîtrise l'ensemble de la chaîne de création de valeur, depuis la conception jusqu'au support après-vente.



Nous proposons notre propre gamme de produits et services

Nous pouvons accompagner le client ayant un besoin spécifique, depuis sa définition jusqu'à sa réalisation.

- Systèmes complexes, fixes ou mobiles, de mesure, collecte, analyse et transmission de données,
- Matériels, accessoires et Solutions logicielles d'exploitation.
- Outillages spécifiques de test et contrôle.

Et les services associés !

- Installation neuf, maintenance globale, gestion d'obsolescence, téléassistance, formations clients.
- Maintien en Conditions Opérationnelles

Nos produits et systèmes

Nous travaillons dans les Domaines d'Activités suivants :

- Systèmes complets de comptage et pesage dynamique de véhicules, temps réel et différé, sur autoroutes, routes, villes.
- Installation, maintenance.

ITS (Intelligent Traffic Systems)



- Systèmes complets d'entraînement au tir pour les forces armées et les forces de sécurité.
- Maintien en Conditions Opérationnelles.

Defense & Security



- Etude, conception, réalisation et support de robots mobiles
- Accueil et guidage, portage intelligent de charges, applications industrielles et de maintenance

Robotics



- Etudes et réalisation d'outillages aéronautiques sol pour le support constructeur /compagnies (GSE).
- Services associés d'installation, maintenance.

Aero-Testing



- Fourniture de systèmes d'acquisition et d'exploitation de données météo
- 1^{er} fournisseur de Météo France

Meteo



L'engagement de la direction

Sterela s'inscrit comme une entreprise " partenaire " reconnue pour sa transparence, ses compétences et la pertinence de son offre.

Afin de se doter d'avantages compétitifs, Sterela s'appuie sur 4 piliers :

- Une équipe, une organisation
- Des principes de fonctionnement
- Une stratégie d'entreprise
- Des valeurs :
 - L'esprit d'innovation s'appuyant sur la maîtrise technologique
 - L'esprit d'équipe,
 - La satisfaction du client au travers de produits et des services qui lui sont apportés.

Dans cet esprit, le système de management de la qualité mis en place par Sterela est un vecteur important de son organisation et de son développement. Le projet d'entreprise et sa réussite reposent ainsi sur une culture commune se traduisant par :

Une implication et une réactivité de chaque collaborateur dans le respect des engagements pris.

La disponibilité, le respect et l'humilité dans toutes les relations humaines, internes et externes, à Sterela.

Une efficacité basée sur l'agilité économique, la compétitivité des offres, le développement d'alliances industrielles et commerciales.

Une orientation client partagée permettant d'offrir, au-delà des produits et des services, une prestation globale à forte valeur ajoutée.

La créativité, la curiosité et l'esprit d'initiative comme moteurs de notre évolution et de notre adaptabilité.

La persévérance et le dynamisme dans la recherche de solutions en gage de notre réussite.

Je demande à chacun de s'impliquer dans cette démarche et m'engage à intégrer au quotidien ces préceptes dans nos actions et notre pilotage.

Je m'engage également à faire un suivi régulier des indicateurs et des plans de progrès correspondants.

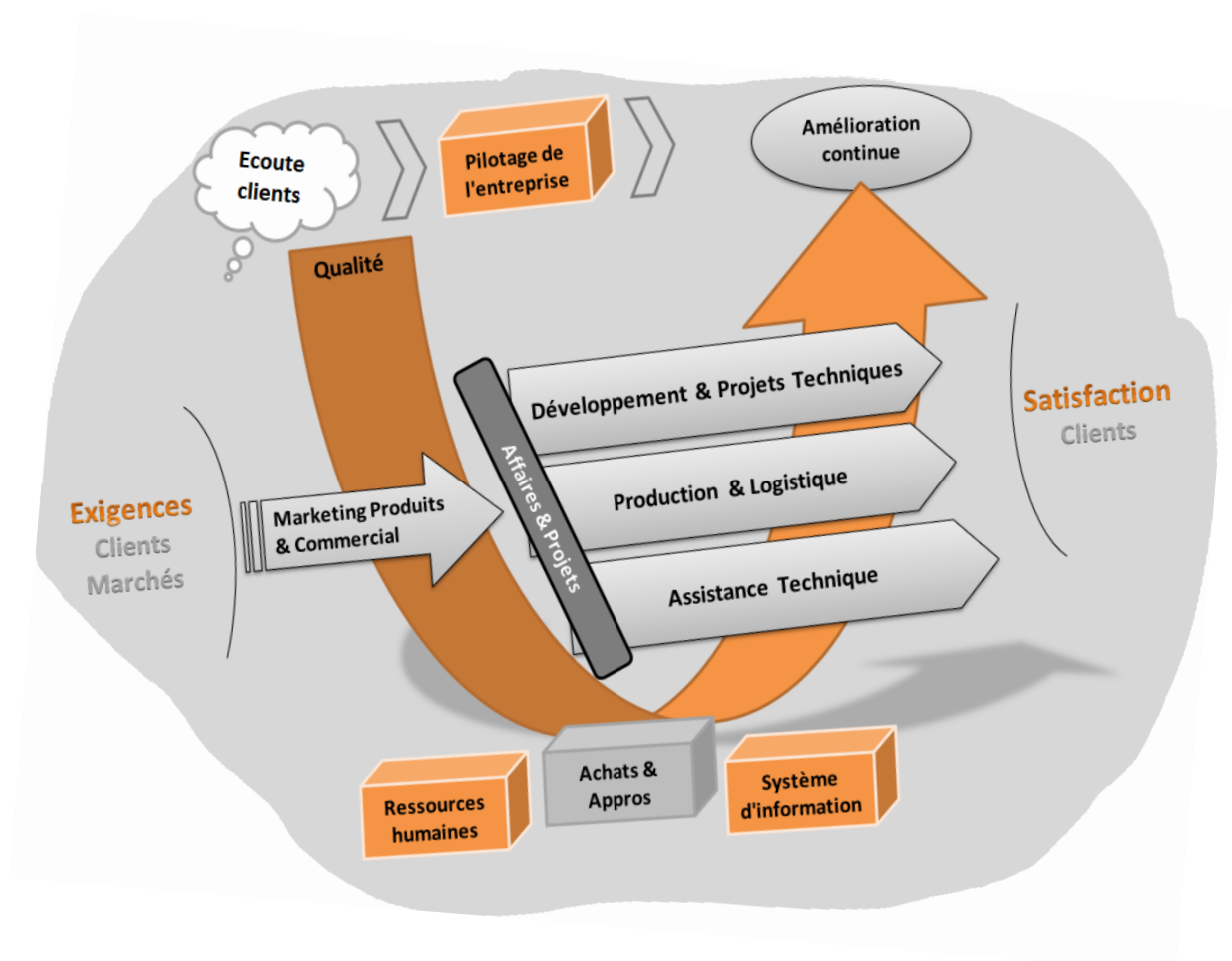
Christophe Le Flohic

Directeur Général de STERELA

Notre système de management de la qualité

Chaque processus est gouverné par un pilote nominatif, qui figure parmi les cadres dirigeants l'entreprise.

Voici la modélisation par activités et processus de l'entreprise :



Le processus de pilotage



Pilotage de l'entreprise

- 🕒 Pilotage au niveau stratégique, pluriannuel et annuel : Orientation, Objectifs, Politique, alignement opérationnel.
- 🕒 Pilotage du système de management de la qualité et de l'amélioration continue comme élément intégré à la réalisation des objectifs de Sterela.
- 🕒 Supervise tous les autres processus et garantit l'unité d'action de toutes les ressources ; S'assure que les ressources humaines et les infrastructures sont cohérentes par rapport à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

Les processus support



Support des activités et processus de Sterela

Ressources humaines

- 🕒 Optimisation du capital humain de l'entreprise dans les dimensions métiers, économique, sociale et juridique. Pilotage au niveau stratégique, pluri-annuel et annuel : Orientation, Objectifs, Politique, alignement opérationnel.

Management du système d'information

- 🕒 Assurer l'adéquation du SI avec les besoins de l'entreprise

Achats et approvisionnements

- 🕒 Obtenir des fournisseurs les prestations conformes aux attentes de l'entreprise.

Les processus opérationnels

Chaîne de valeur ajoutée directe chez nos clients

AVANT COMMANDE CLIENT

Marketing Produit et Commercialisation

- 🌀 Piloter l'offre produits/solutions tout au long du cycle de vie produit.
- 🌀 Développer, fidéliser et exploiter le portefeuille clients.



APRES COMMANDE CLIENT

Production et logistique

- 🌀 Gérer le flux de matières entrantes et sortantes.
- 🌀 Fabriquer les produits attendus.

Développement et projets techniques

- 🌀 Concevoir et développer les systèmes dans le respect des besoins et performances attendues.

Gestion d'affaires et de projets

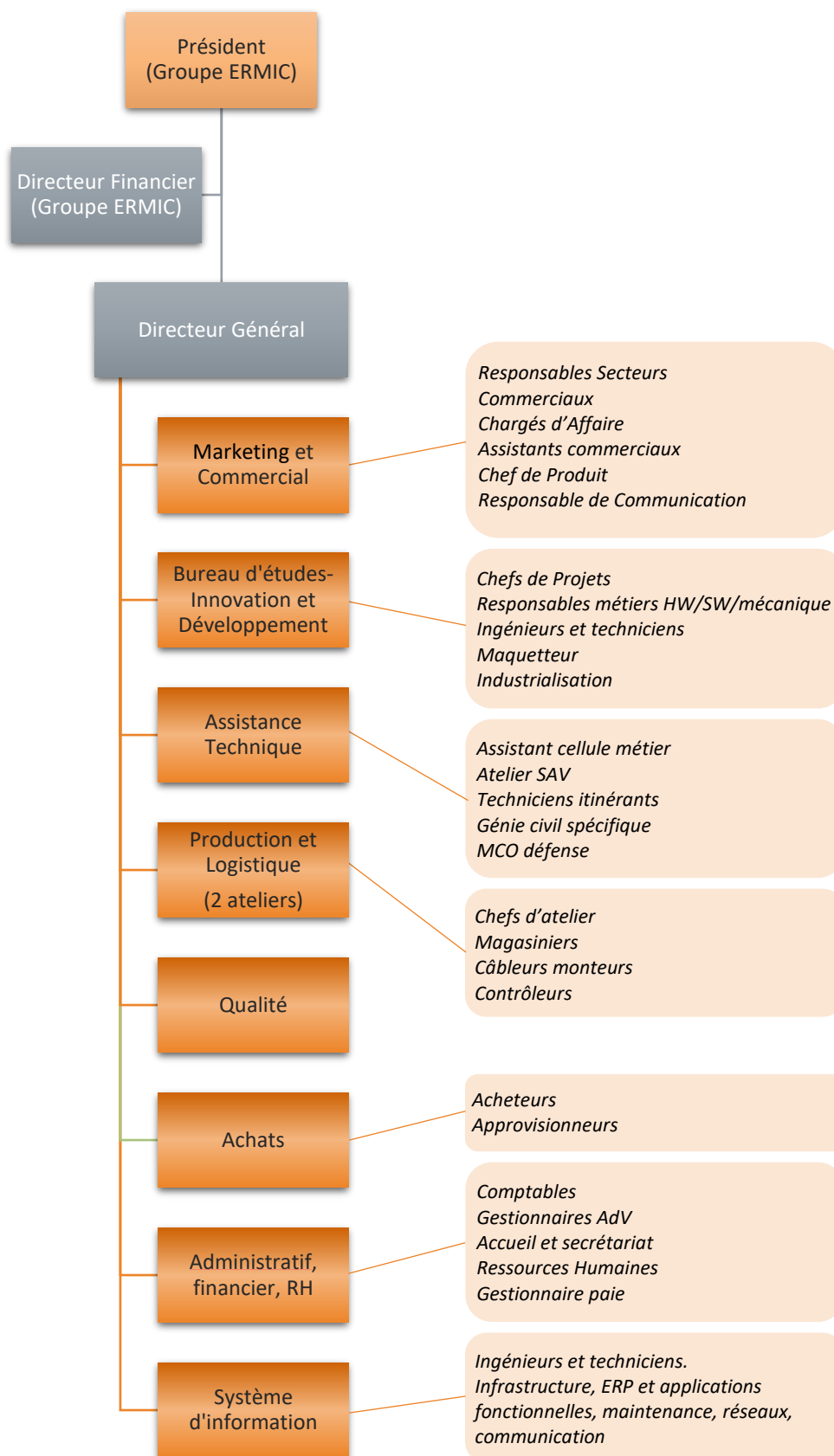
- 🌀 Piloter et réaliser au plus efficace l'atteinte des objectifs et engagements contractuels (internes ou externes) *[La gestion d'affaires et de projets est l'axe principal de lien entre nos processus métiers : elle permet la coordination des actions et l'optimisation du résultat client.]*

Assistance Technique

- 🌀 Assister nos clients dans l'utilisation et la maintenance de nos systèmes durant tout leur cycle de vie terrain.



Vue Hiérarchique et Métiers



Suivi des versions

GLOSSAIRE

AdV : Administration des ventes

ERP : Enterprise Resource Planning (Progiciel de Gestion Intégrée)

HW – SW : Hardware, partie matérielle - Software, partie logicielle

SAV : Service après-vente

SI : Système d'information

Indice	Date	Modification	Approbation		Vérification		Rédaction	
T	30/07/2021	Mises à jour organigramme	CHLF		CHLF		EBI	
S	29/04/2019	Changement d'appellation Suppression de la liste des procédures Changement de responsable qualité	CHLF		CHLF		EBI	
R	14/09/2017	Mise à jour présentation des secteurs d'activités et pour ISO9001 :2015.	CHLF		CHLF		FBa	
Q	19/05/2015	Changement Directeur Général, mise à jour liste des procédures	CHLF		CHLF		FBa	
P	16/09/2014	Mise à jour	BJO		BJO		FBA	
O	29/10/2013	Mise à jour liste des procédures	BJO		BJO		FBA	
N	21/05/2013	Réorganisation de certains processus, Modification de la référence aux procédures	BJO		BJO		FBA	
M	04/10/12	Remise à jour générale	BJO		BJO		FBA	
L	30/01/12	Nouvelle charte graphique	AWJ		AWJ		FBA	
K	12/05/11	Clarification processus B&L	AWJ		AWJ		FBA	
J	27/04/10	- Changement de direction - Mise à jour de l'organigramme	AWJ		AWJ		LJ	
I	20/09/09	Mise à jour cartographie des processus et divers	DJP		DJP		LJ	
H	29/09/08	Mise à jour présentation de la société	DJP		DJP		PB	
G	14/11/06	Refonte complète	DJP		DJP		PB	
F	20/09/04	Mise à jour suite à la réorganisation, simplification	DJP		DJP		IR	
E	04/08/03	Version 2000 de l'ISO9001	DJP		DJP		IR	
D	20/09/02	Mise à jour	DJP		DJP		IR	
C	10/08/00	Intégration de l'ERP	DJP		FM		FM	
B	12/11/99	Amélioration audit de certification	DJP		FM		FM	
A	19/05/99	Prise en compte rapport audit 1998	DJP		FM		FM	