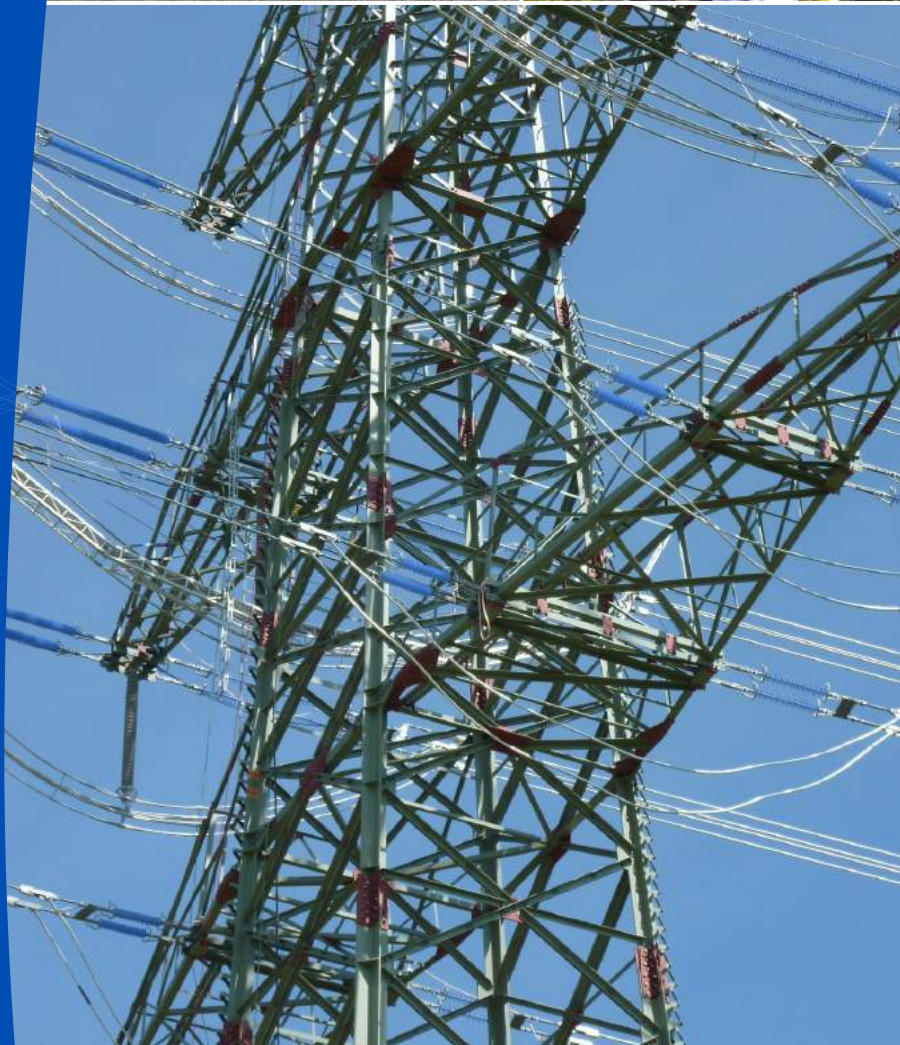


*L'énergie de notre entreprise
pour vos réseaux*

**Ingénierie
en transport d'énergie
& réseaux de distribution**

**Études
Conception
Topographie
Détection réseaux**



Manuel Qualité
Mise à jour septembre 2017

Des compétences à l'écoute du marché et des attentes des clients

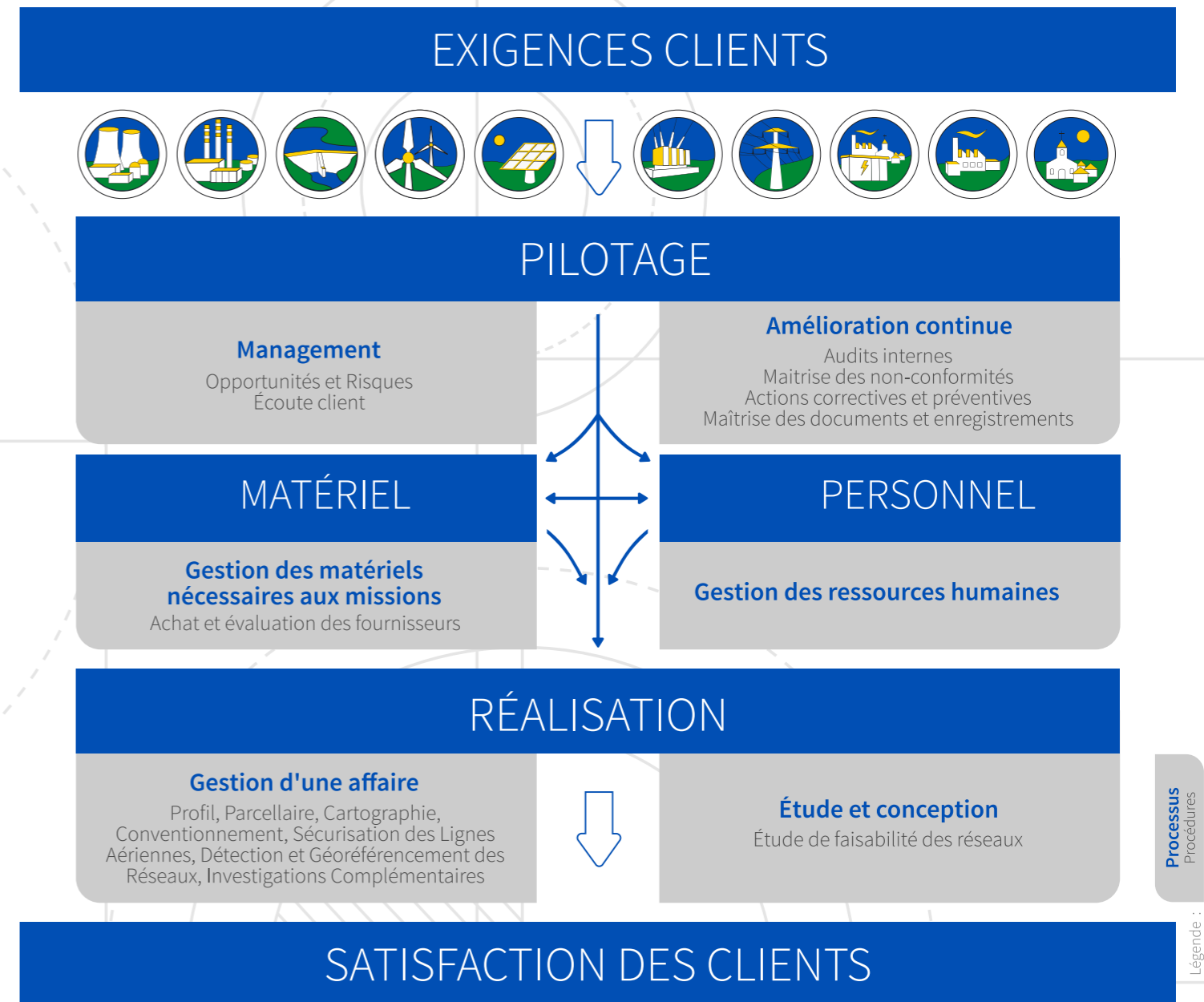


Des orientations d'entreprise adaptées aux besoins des clients

Depuis 1996, SETREL Ingénierie en transports et réseaux électriques s'est spécialisée dans des prestations innovantes de :

- **Détection et géoréférencement de réseaux,**
- **Topographie, Cartographie**
- **Étude/conception de réseaux de transport et de distribution d'énergie,**
- **Études de postes, de lignes aériennes et souterraines, basses, hautes et très hautes tensions** avec un rayon d'action national et international.

Domaine d'application du Système de Management de la Qualité



Ces processus sont influencés par l'écoute des exigences clients dans le but de les satisfaire. Chacun d'eux a fait l'objet d'une analyse des risques et opportunités pour s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue.

Des procédures ont été créées afin de décrire certaines activités selon les besoins.

Le Système de Management de la Qualité s'applique aux activités d'ingénierie en transports d'énergie et réseaux de Distribution et aux activités de détection/géoréférencement, qui se traduisent par :

- **Les affaires :** réalisation de profils, parcellaires, cartographies, conventionnements, relevés topographiques, expertise, sécurisation de lignes aériennes
- **La conception de réseaux**
- **La détection et la géolocalisation de réseaux enterrés :** application du décret Anti-endommagement

Une analyse de l'organisation de l'entreprise suivant une approche processus a permis d'identifier 6 processus dont :

- 2 processus de pilotage | P01 Management, P04 Amélioration continue
- 2 processus supports | P02 Gestion des ressources humaines, P03 gestion du matériel nécessaire aux missions
- 2 processus opérationnels | P05 Gestion d'une affaire, P06 Étude et conception

Exclusions du référentiel ISO9001

Validation de l'aptitude des processus de production et de la prestation de service à obtenir des résultats prévus (§8.5.1.f). La conformité de nos prestations de service est assurée par la validation du client au travers du dossier minute, les résultats issus des logiciels de calculs et des contrôles internes.

Notre crédo, l'écoute client

Chaque client est unique, et notre objectif est de prendre en compte les aspects techniques et économiques de **ses besoins** de manière à adapter nos offres de prestations.

Un service à la pointe

Pour conserver et mériter la reconnaissance sur notre marché :

Nous priorisons la santé et la sécurité de nos collaborateurs à chaque étape de nos interventions,

Nous adaptons notre organisation dans un souci de réactivité,

Nous investissons dans des matériels toujours plus performants et dans la formation professionnelle,

Nous respectons les exigences légales, réglementaires et environnementales applicables à chacune de nos activités.

Société SETREL

1 impasse de la Hourquie

64230 LESCAR

Tél: **05 59 83 39 01**

Fax: 05 59 83 35 01

e-Mail: contact@setrel.fr

Site: <http://www.setrel.fr>

Société au capital de 100.011 euros
RCS Pau B 404 188 658 - Code APE 7112B



**GROUPE
DESPAGNETBTP**
La Force d'un Groupe au Service de vos Projets

Construire et développer ensemble

Nos missions sont réalisées dans le respect de valeurs fortes :

- Fidélité
- Honnêteté
- Recherche permanente de l'amélioration de nos prestations

Notre Système de Management de la Qualité propose un canevas d'organisation tourné vers ces valeurs qui nous permet de :

- **Réaliser** nos missions sur des bases structurées,
- **Gérer** les compétences de nos salariés,
- **Mesurer et analyser** nos performances
- **Progresser** de façon permanente.

Cette démarche et cet état d'esprit sont un gage de développement personnel et de pérennité de l'entreprise.

Le Gérant,

Patrick DESPAGNET

La Direction,

Charles LACOUTERIE

