



Présentation de l'entreprise

Coordonnées de la société

MERCIER

8/12 rue de Lisbonne

93110 Rosny-sous-Bois

Téléphone : **01 48 58 21 56**

Télécopie : **01 48 58 09 76**

Courriel : Info@mercier-engrenages.com

Site web : www.mercier-engrenages.com

Aspect légaux et financiers

Forme juridique : S.A.R.L.

Gérant : **Vincent Laugueux**

Capital : 25 813€

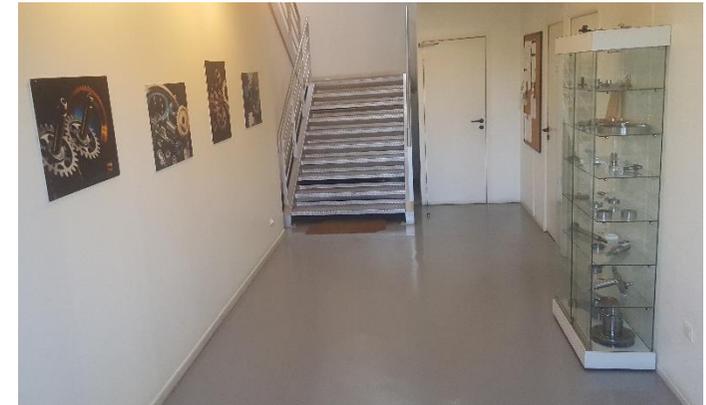
N°SIRET :582 122 735 00027

Code NAF : 2815 Z

Date de fondation : 1914

Effectif moyen : 15 personnes

S.A.R.L. détenue à 99% par INVOTECH



Nature des prestations

Spécialités : Fourniture complète et taillage d'engrenages de précision et d'organes de transmission

Technologies : Taillage de précision sur tout type de matière, aux formes diverses (engrenages, crémaillères, cannelures en développante, cannelures à flancs droits, vis sans fin, roues tangentés, pignons coniques...)

Historique de la société

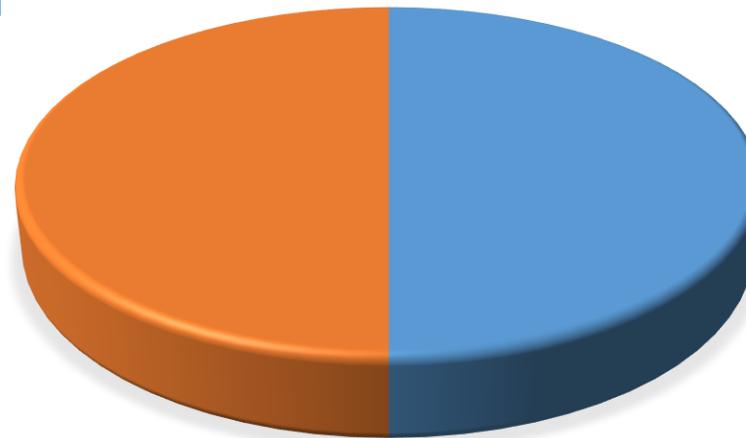
La société MERCIER a été créée par Marius MERCIER en 1914, puis dirigée successivement par André MERCIER, Jean MERCIER, Philippe MERCIER et depuis le 18 octobre 2010 par Vincent LAUGUEUX. En janvier 2012, la société MERCIER a déménagé de Montreuil pour intégrer des locaux à Rosny-sous-Bois plus adaptés à son activité et son développement.



Principaux secteurs d'activités (année 2018)

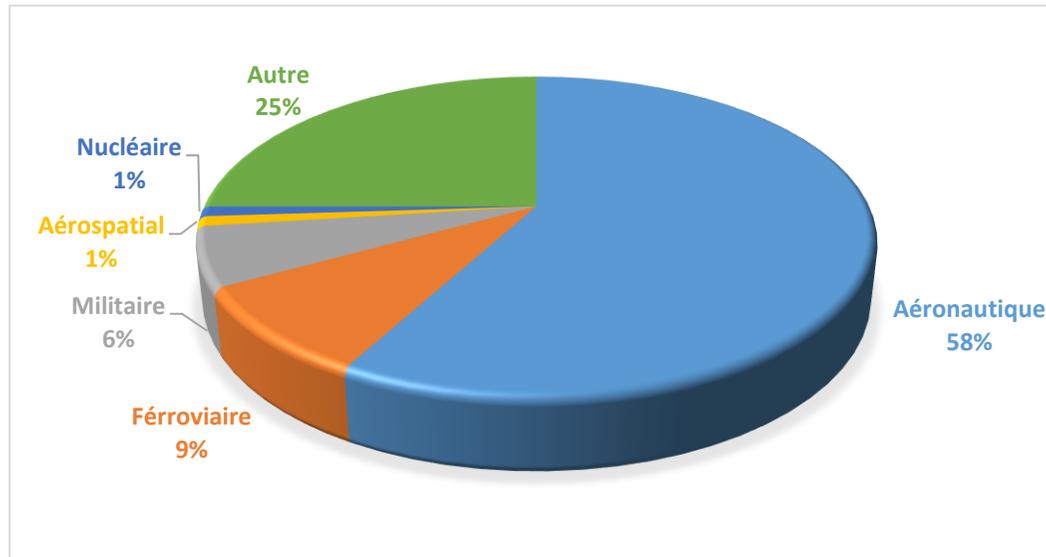
La société MERCIER fabrique et livre ses productions sous forme de 2 prestations :

Prestation de
taillage seul
50%



Prestation
en
fourniture
complète
50%

La société MERCIER fabrique et livre ses productions, principalement pour l'industrie, suivant cette répartition :



Evolution et modification

Indices (Ind)	Dates	Evolution et/ou modification	Observations
A	08/09/2017	Refonte du système documentaire – Simplification – Intégration de l'EN9100 version 2016 et de l'ISO9001 version 2015	
B	05/12/2017	Ajout un paragraphe 6.1 sur la gestion de configuration	
C	13/12/2017	Le chapitre 8.5.2 f) a été exclu alors qu'il est appliqué dans le processus achat Suppression de cette exclusion non justifiée	
D	19/09/2018	Suite Audit interne du 14/06/2018 , modification du domaine d'application et mise en phase de celui-ci avec le libellé du certificat EN 9100	
E	16/10/2019	Modification des secteurs d'activités Modification du chemin d'accès	
F	16/04/2020	Modification des pilotes de la cartographie	

Validation du document

	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Noms	Cathy DOUAY	Vincent Laugueux	Les pilotes
Date	16/04/2020	16/04/2020	16/04/20
Visa	Présent sur l'original	Présent sur l'original	Présent sur l'original

Sommaire

1. Domaine d'application	6
2. Références normatives.....	6
3. Abréviations.....	7
4. Système de management de la qualité	8
5. Rôles et responsabilités.....	11
6. La surveillance, l'évaluation et l'amélioration du système	13

1. Domaine d'application

1-1. GENERALITES

Le SMQ décrit les dispositions prises pour assurer la qualité et la conformité des produits, des services et des prestations fournis par MERCIER concernant les activités suivantes :

Fourniture complète d'engrenages de précision et taillage

La fabrication et le contrôle de nos produits sont réalisés en conformité avec les contrats établis et correspondent aux exigences réglementaires et légales, aux exigences des clients, ainsi qu'à l'acceptation par MERCIER de ces dernières.

1-2. Périmètre d'application

Les points suivants présentent les exclusions de la norme EN9100 version 2016:

- Le chapitre 8.3 « **Conception et développement** » n'est pas pris en compte car la conception et le développement sont directement sous la responsabilité des clients. Nous travaillons uniquement à partir de plans de fabrication.

2. Références normatives

- ISO 9000 : 2015 Systèmes de management de la qualité Principes essentiels et vocabulaire.
- ISO 9001 : 2015 Systèmes de management de la qualité Exigences.
- EN 9100 : 2016 *Systèmes de Management de la qualité - Exigences pour les Organismes de l'aéronautique, l'espace et la Défense.*



3. Abréviations

Le tableau ci-dessous nomme les abréviations usuelles de Mercier.

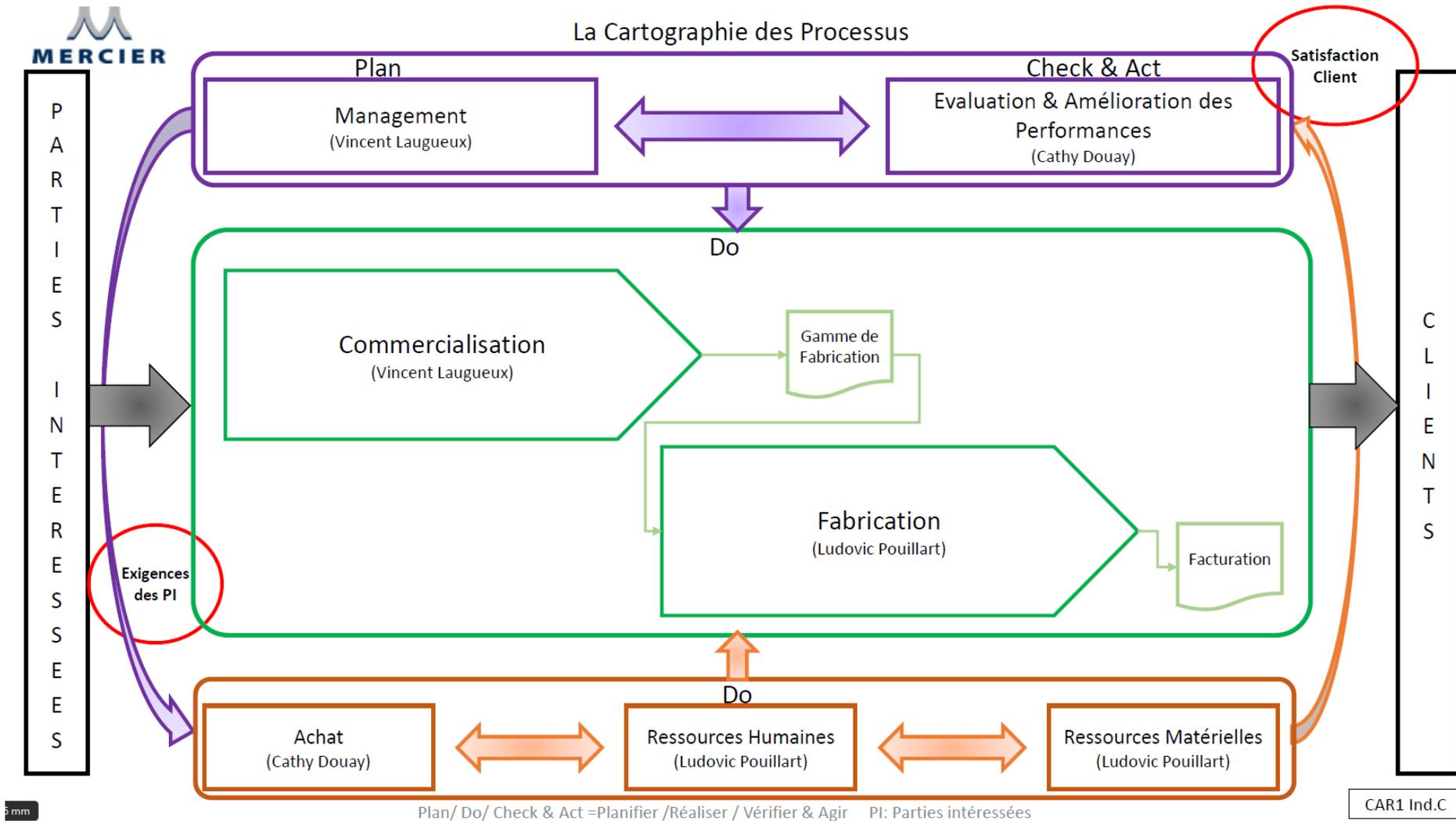
Abréviation	Dénomination	Abréviation	Dénomination
AQ	A mélioration Q ualité	MQ	M anuel Q ualité
AR	A ccusé de R éception	NAF	N uméro d' A ffaires
BL	B on de L ivraison	NC	N on- C onformité
BR	B on R emise client	PAQ	P lan d' A mélioration Q ualité
CDC	C ahier D es C harges	RC	R apport de C ontrôle
DC	D éclaration de C onformité	RQ	R esponsable Q ualité
DD	D emande D érogation	SMQ	S ystème de M anagement de la Q ualité
FEM	F iche d' E ntretien M achine	AC	A ction C orrective
PI	P arties I ntéressées	AP	A ction P réventive
FAC	F iche d' A uto- C ontrôle	DAQ	D ocument Q ualité



4. Système de management de la qualité

4-1. Cartographie

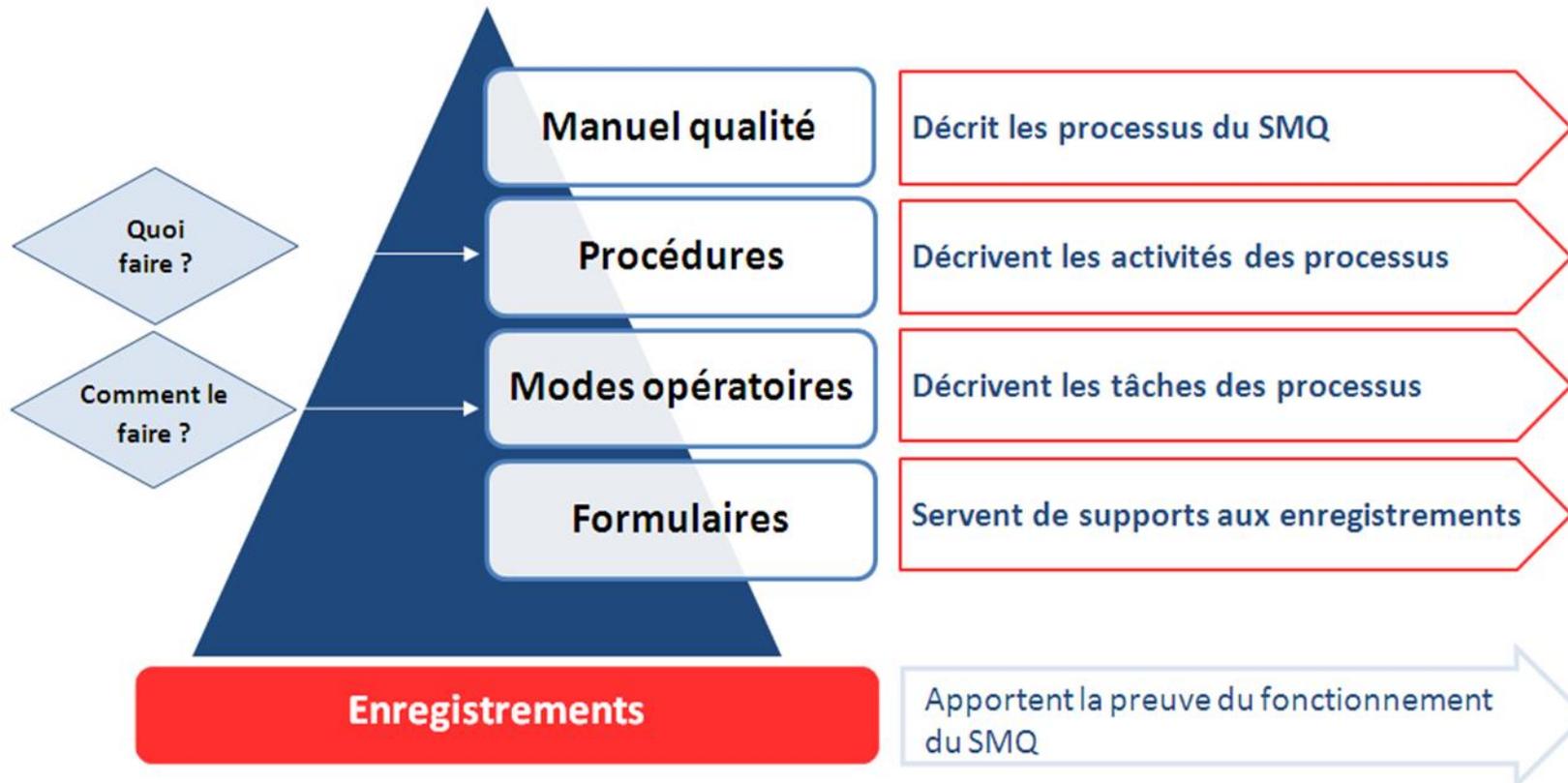
La cartographie définit l'enchaînement et les interactions entre processus.



4-2. Documentation du SMQ

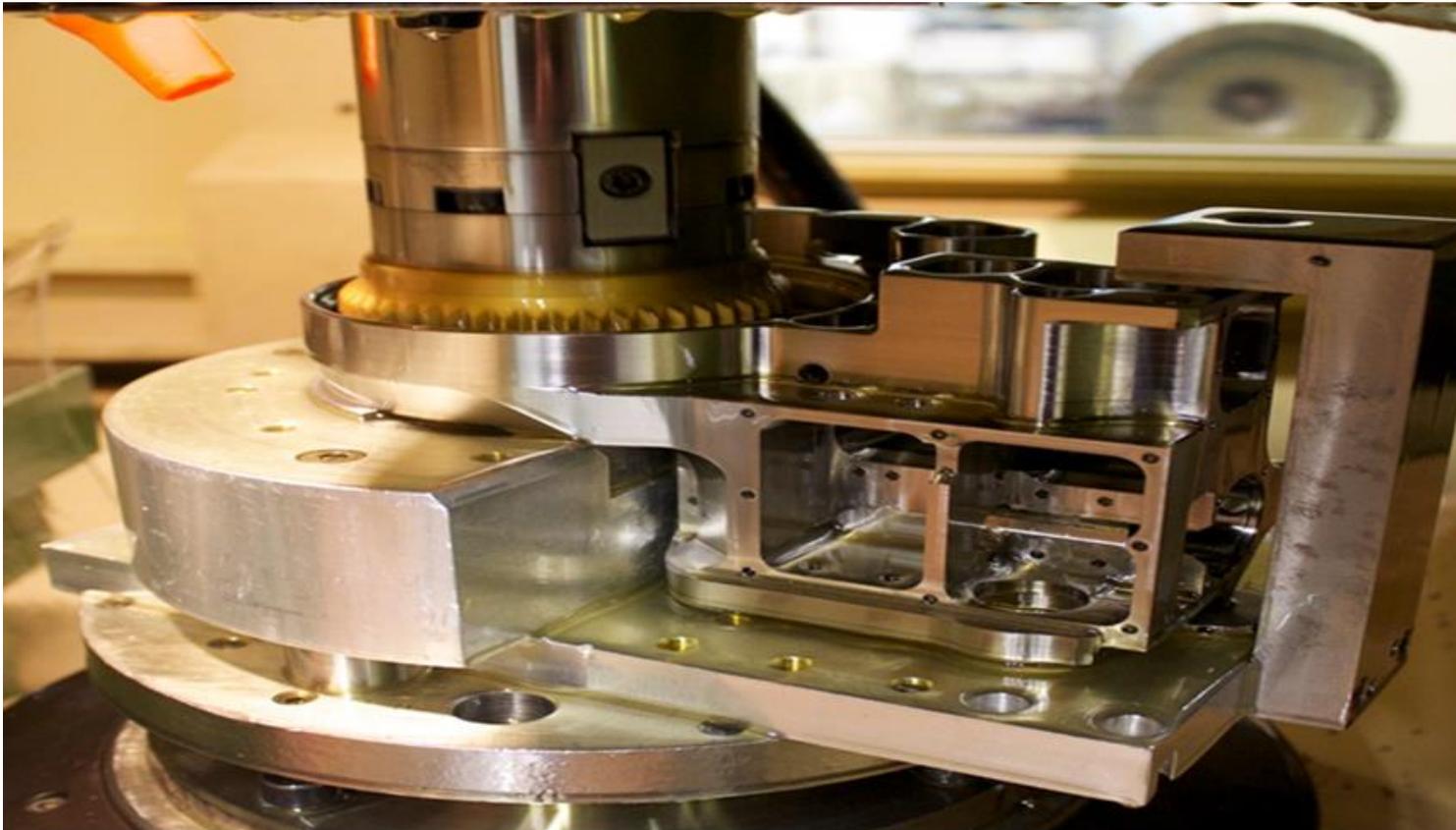
Toute la documentation du SMQ est consultable sur le réseau (chemin d'accès : MERCIER-> Qualité-> SMQ2019v2016) par les collaborateurs selon leurs autorisations d'accès.

Le RQ est garant de l'application des règles et de la communication en vigueur au sein de l'entreprise.



4-3. Les parties intéressées

Les parties intéressées de l'entreprise regroupent l'ensemble de ceux qui participent à sa vie économique (salariés, clients, fournisseurs), de ceux qui observent l'entreprise (syndicats), et de ceux qu'elles influencent plus ou moins directement (sociétés civiles, collectivités locales). Les parties intéressées sont toutes les personnes ayant un intérêt dans les activités de l'entreprise. Nos parties intéressées pertinentes sont détaillées et suivies au moment de la revue de direction.



Taillage couteau Fellow numérique sur un carter en titane (Proramme NH90)

5. Rôles et responsabilités

La direction :

- Assure le leadership auprès de l'ensemble des collaborateurs.
- Assume la responsabilité de l'efficacité du système de management de la qualité
- Définit le contexte, la politique et les objectifs de performance en cohérence avec la finalité de l'entreprise
- Fournit les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.
- Incite, oriente et soutient le personnel pour qu'il contribue à l'efficacité du système de management
- Évalue la pertinence, l'efficacité et l'adéquation de son système

Le responsable qualité :

- Met en place les dispositions du système de management
- Remonte à la Direction les besoins et les opportunités d'améliorations.
- Sensibilise le personnel et l'accompagne dans la démarche d'amélioration continue
- Met à disposition des outils facilitateurs pour surveiller le système de management

Le pilote de processus :

- Est désigné par la direction.
- Participe : à la description de son processus, au choix des indicateurs de performance, au suivi d'activités et des objectifs à atteindre avec les ressources nécessaires, évalue périodiquement les risques et opportunités de son processus avec l'appui du responsable qualité.
- Anime et sensibilise ses collaborateurs sur leur rôle dans l'atteinte des objectifs de ses processus et dans la remontée des non-conformités, des besoins et suggestions d'amélioration.
- Collecte, mesure et analyse les résultats des indicateurs du processus.
- Analyse les non conformités, réclamations récurrentes et évalue s'il est nécessaire de mettre en œuvre des actions correctives.
- Planifie les actions du processus, s'assure de leur réalisation et évalue leur efficacité ;
- Met en œuvre toutes modifications requises pour s'assurer que le processus produit les résultats attendus.
- Veille au bon fonctionnement des interfaces avec les autres processus.

- Assure la mise à jour et veille à la conformité de la documentation du processus.
- Est garant d'alerter en temps réel le responsable qualité en cas de dérive.
- Réalise une revue de processus périodique (en fonction du besoin) avec le responsable qualité.
- Participe à la revue de direction annuelle pour présenter les résultats de son processus et proposer les opportunités d'amélioration.

Les collaborateurs :

- Assure des prestations de qualité
- Contribue à l'atteinte des objectifs de la politique
- Applique la documentation aux postes de travail
- Participe à la remontée des besoins d'amélioration, des non-conformités, des bonnes pratiques



6. La surveillance, l'évaluation et l'amélioration du système

6.1. La gestion de configuration

La gestion de configuration est réalisée au moment des audits internes.

6.2. Les indicateurs

Les axes stratégiques de la politique qualité sont déclinés en indicateurs et en objectifs de performance. Ils sont récapitulés dans un tableau de bord qui définit la périodicité de calcul, leur source, leur mode, leurs méthodes de calcul, les résultats et les commentaires associés. Ils sont disponibles sur le réseau (chemin d'accès : MERCIER-> Qualité-> SMQ2019v2016). Ils sont affichés, communiqués et accessibles à tous les collaborateurs de l'entreprise.

6.3. La satisfaction du client

La mesure de la satisfaction des clients s'effectue au travers des éléments suivants :

- Les contacts avec les clients (téléphone, mail, réunions, ...)
- Les réclamations et retours clients
- Les enquêtes de satisfaction envoyées aux clients

6.4. Audit

Les audits sont planifiés lors de la revue de direction. A la suite de l'audit, des rapports d'audit sont établis et adressés aux pilotes concernés pour les actions à mener.

6.5. Les revues de processus

Des revues de processus sont menées annuellement par les pilotes de processus. L'objectif de ces revues est de déterminer si les processus sont pertinents, appropriés, et efficaces. A partir de l'analyse des données, nous proposons et/ou décidons des opportunités d'amélioration.

6.6. La revue de direction

La revue de direction est organisée par le responsable qualité une fois par an et est présidée par le dirigeant. Les pilotes de processus y participent. Elle s'appuie sur les synthèses des revues de processus, les résultats des indicateurs et la revue de direction précédentes.

L'objectif de la revue de direction est de vérifier que le système de management de la qualité est pertinent, approprié et efficace en s'appuyant sur une analyse factuelle des données exigées par la norme.

A l'issue de cet examen la direction décide des actions relatives:

- Aux opportunités d'amélioration continue
- Aux éventuels changements à apporter au système de management de la qualité
- Aux besoins en ressources.

6.7. Le suivi des actions

Le suivi des actions est réalisé dans un plan d'action grâce à l'outil PDCA. Ce plan d'action définit :

- Le processus impacté
- La description du défaut
- La cause
- L'action à mener
- Le pilote
- Le délai
- La vérification de l'action
- Le solde de l'action

