



# Manuel Qualité Publique

---

Version du 02 novembre 2017

## Rédaction et Diffusion

La rédaction et la gestion du Manuel Qualité sont réalisées par le responsable du Programme Qualité qui s'assure de la cohérence du système Qualité en regard de la politique et de l'organisation de Meroz Ressorts SA.

La diffusion du Manuel Qualité est contrôlée par le responsable du programme Qualité. Le niveau 1 est une version publique, consultable sur notre site internet ou disponible sur simple demande. Les détails et spécificités sont expliqués dans le niveau 2 qui est confidentiel.

## Présentation de la Société

Fondée en 1922, la société MEROZ-Ressorts SA a acquis un savoir-faire reconnu dans la fabrication de ressorts de précision. Depuis 2007, Meroz-Ressorts SA a ajouté à sa gamme des pièces produites par étampage.

Nous avons une très bonne image auprès de nos clients et du Marché qui apprécient :

- la qualité des produits que nous fabriquons
- notre réactivité pour répondre à leurs exigences
- notre capacité unique à réaliser des pièces complexes dans **des délais parfois très courts.**

## Domaines d'activités et marchés

Les domaines d'activités de nos clients sont extrêmement étendus: industrie horlogère, micromécanique, électronique, médical, militaire...

Nous sommes honorés de compter parmi notre clientèle des entreprises suisses, mais également de nombreuses autres réparties dans le monde entier, dont certaines sont leaders dans leurs domaines d'activités.

## Politique Qualité

La Direction de Meroz-Ressorts SA ainsi que tous les collaborateurs sont directement impliqués dans la démarche qualité afin de satisfaire le client dans les domaines suivants :

### 1- Vision

- Anticiper de manière compétitive les besoins de nos clients.
- Croître, se diversifier et s'adapter pour assurer la pérennité.
- Détenir le meilleur niveau de compétences et de technicité chez tous les acteurs.
- Maintenir de façon continue et cohérente un haut niveau de sécurité afin de prévenir tous dommages pour les collaborateurs, voisins et environnement.

### 2- Valeurs

- Satisfaire, être réactif et fournir un support technique pour nos clients.
- Considérer nos clients et fournisseurs comme des partenaires.
- Développer les compétences pour rester compétitif.
- Encourager les échanges, le dialogue et le respect d'autrui.

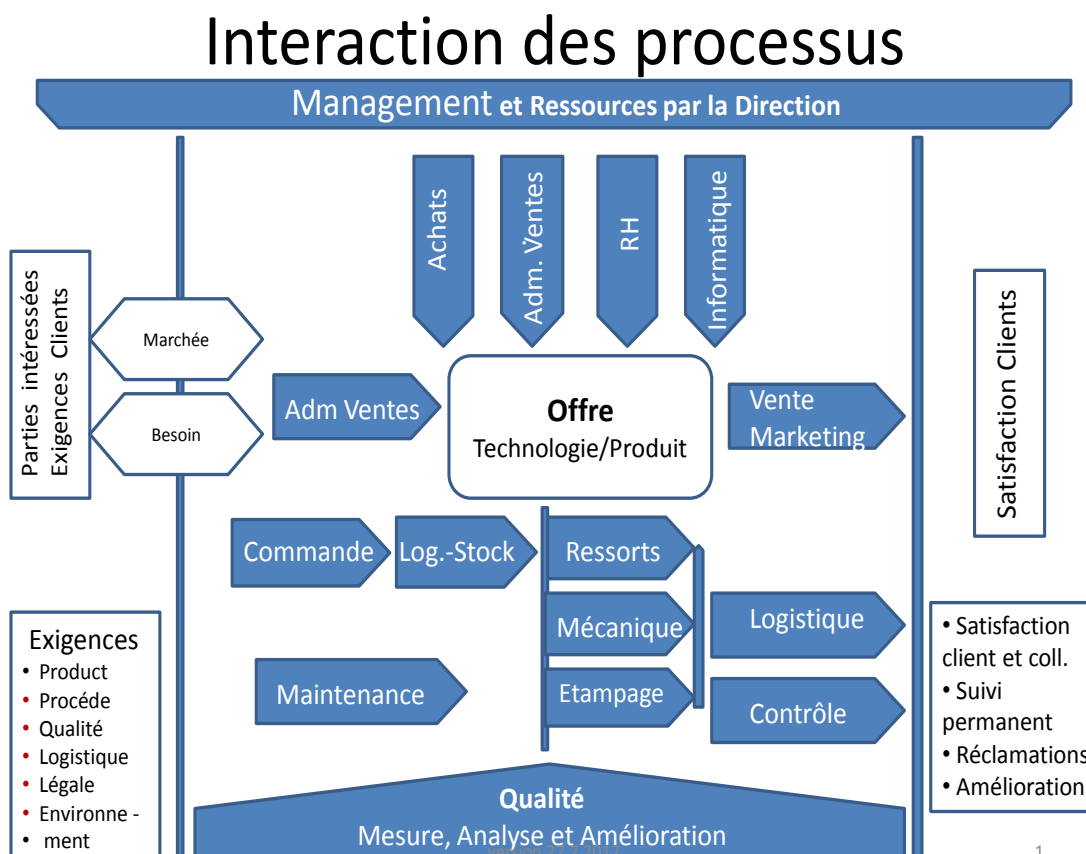
### 3- Engagement

- Entretien et améliorer un système de management de la qualité ISO 9001 :2015 décrit au niveau 2 du Manuel Qualité.
- Optimiser, innover et maîtriser les processus clés de nos activités.
- Former continuellement et sensibiliser le personnel dans la maîtrise des ses activités selon un système de management de la qualité ISO 9001 :2015.

## Cartographie et interaction des processus clés

L'approche « Processus » consiste

- à identifier les processus clés
- à définir les risques de ces processus
- à définir les processus nécessaires à la satisfaction des clients et au respect des lois et règlements et des spécifications de l'ISO 9001 2015,
- définir les processus opérationnels
- mesurer l'efficacité et l'efficience des processus
- assurer l'amélioration permanente de ces processus



Les fiches d'analyses des processus contiennent les responsabilités des personnes en charge des processus et en identifie les risques :

- Ressources humaines (RH)
- Qualité
- Administration des ventes
- Vente-Marketing
- Achats
- Logistique - Stock
- Ressorts
- Etampage
- Mécanique
- Maintenance - Sécurité
- Informatique

## Politique Qualité et Engagement de la Direction

### 1.1 Déclaration de la Direction

A l'ensemble du personnel de Meroz Ressorts SA :

Meroz Ressorts SA a établi sa réputation en s'attachant à satisfaire les demandes de ses Clients, et en leur fournissant des Produits et des Services souvent très complexes, dans des délais parfois très courts. Le respect des exigences de Qualité et de délais nous a permis d'obtenir un très haut niveau de satisfaction de nos clients et leur fidélité.

Depuis 2002, nous avons mis en place un Système de Management de la Qualité (SMQ), basé sur la norme ISO 9001. Ce label de Qualité est essentiel aux yeux de nos clients.

Le Responsable des Programmes Qualité et Sécurité de notre Société est chargé de

- mettre en œuvre la politique Qualité
- former, informer et motiver le Personnel sur la démarche Qualité
- identifier les problèmes liés à la Qualité
- appliquer les dispositions du Manuel Qualité
- promouvoir les actions préventives et correctives
- gérer l'ensemble des documents définis dans ce Manuel Qualité,

La Direction, de son côté, s'engage

- à fournir les moyens nécessaires au bon fonctionnement de ce SMQ
- à s'assurer de sa mise en œuvre et de son efficacité, conformément à la politique de l'Entreprise
- à suivre les démarches d'amélioration continue de la Qualité

**L'attention et les efforts de chacune et chacun d'entre vous ont permis d'atteindre le niveau de satisfaction de nos clients et la Qualité que nous connaissons aujourd'hui. Je vous en remercie, et je compte sur vous pour maintenir ce haut niveau de qualité et de professionnalisme.**

<p>Le Directeur <b>Gabriel Gretz</b></p> <p>Date : 02/11/2017 Signature : </p>	<p>Responsable services supports et RH <b>Christine Masson-Gretz</b></p> <p>Date : 02.11.2017 Signature : </p>	<p>Responsable commerciale et technique <b>Michel Gretz</b></p> <p>Date : 02.11.2017 Signature : </p>
---	---	--