

Date de parution
23/11/2007

Manuel QUALITE V2000

Escudier sas

Escudier sas

6 Rue Marius Martin
ZAC de l'arsenal
69200 VENISSIEUX

TEL 04 72 90 89 89

E. mail escudier@
escudier.com

Création 1948

Capital 238000 Euros

Siret 957 523 806

Effectif 14 personnes

Activité Négoce
de fournitures
industrielles
en étanchéité,
fixation,
roulements
et accessoires

Marché Première
monte,
maintenance
et réparation

Clientèle Alstom
Areva
Arkema
EDF
Montabert
Somfy
Tyco
Vanatome

Solidement implantée en région Rhône-alpes, la société ESCUDIER grâce à une équipe dynamique et compétente a su conforter sa réputation d'entreprise performante en alliant expérience, conseil et professionnalisme.

Fort d'une parfaite maîtrise des techniques liées à l'étanchéité, la fixation, le roulement, le collage ainsi que la lubrification, ESCUDIER est aujourd'hui fier de compter parmi les acteurs incontournables de la distribution lyonnaise en fournitures industrielles.

Cette fierté est-elle justifiée ? A quoi est dû notre succès ? Dans la conduite d'une entreprise, il n'y a en effet ni miracle, ni formules magiques mais pour nous, une ligne directrice forte : la satisfaction de nos clients.

Toute notre action est basée sur le contact direct avec le client. Nous ne tentons pas en première ligne de lui vendre un produit, mais de contribuer à la solution de son problème. C'est un objectif, c'est aussi une conviction. Et nous continuerons demain à rester fidèles à cet esprit pionnier qui anime notre entreprise depuis plus de 50 ans.

Notre écoute permanente de l'utilisateur nous permet d'anticiper, d'être réactif et de répondre aux nouveaux besoins des clients.

Une prestation supérieure à la moyenne importe pour nous autant que l'esprit pionnier. Cela exige de notre part la créativité, la capacité d'adaptation et la volonté de mieux faire que la moyenne.

La volonté constante de la direction d'affirmer la qualité des produits en matière de prix, qualité, service et disponibilité a toujours permis de répondre précisément aux attentes des clients des différents marchés.

Cette stratégie, accompagnée de la mise en place d'un service qualité a été récompensée dès 1995 par l'obtention de la certification internationale ISO 9002. Cette certification a été reconduite depuis dans sa version ISO9001 V2000.

Pour vous ce certificat est la garantie de notre capacité à maîtriser chaque phase de l'acte commercial depuis l'écoute, la préconisation jusqu'à la livraison et le suivi après-vente.

Motivés par l'esprit novateur et la performance, nous sommes à la recherche constante de nouveaux marchés et sources d'approvisionnement, nouveaux produits et nouvelles idées, de méthodes plus rationnelles et structures d'organisation plus souples.

Pour autant nous ne perdons pas de vue le marché de demain avec ses exigences grandissantes dans le domaine de l'environnement ainsi qu'un retour à des réflexions davantage qualitatives que purement économiques.



ESCUDIER, le meilleur de l'étanchéité à votre service.

Une politique qualité orientée vers les attentes et les besoins de nos clients

LE JOINT FRANÇAIS

PAULSTRA

NOMEL SNR

MECANINDUS INA
HENKEL PARKER

MOLYDAL NADELLA
VIBRACHOC

FAG SKF NTN
FEDERAL MOGUL

CARBONNE LORRAINE

SIMRIT

**Voici nos partenaires
Garants de votre
Satisfaction.**

**Nous sommes également
à même de vous fournir
d'autres marques répondant
à vos besoins et exigences
particulières.**

En externe, vis-à-vis de nos clients :

Poursuite de la mise en place de contrats de logistiques pour les clients qui le souhaitent incluant la prise en compte de leurs besoins annuels pour rationaliser les prix, la gestion des livraisons en flux tendu pour minimiser les stocks clients, la mise en place de stocks dédiés aux clients pour éliminer tout risque de rupture et enfin assurer un contrôle qualité des pièces fournies aussi bien à réception des pièces chez ESCUDIER qu'à la préparation des pièces avant expédition permettant par la même au client de ne plus contrôler les pièces avant leur mise à disposition par les utilisateurs.

Poursuite des identifications des besoins et attentes de nos clients

Poursuite de la mise à jour de notre fichier commercial pour qu'il reste parfaitement opérationnel par la qualité des informations recueillies le tout sur un nouveau logiciel de négoce intégrant la relation commerciale.

Renforcement de notre communication au travers de nombreux supports (nouvelle plaquette, mise à jour de notre site internet, courriers personnalisés...)

Réflexion sur la mise en place d'une gestion produits par codes barres et personnalisation des comptes clients sur le site internet.

Mise en place systématique des accusés réception de commandes.

En externe, vis-à-vis de nos fournisseurs :

Renforcer la sélection de nos fournisseurs selon des critères objectifs de qualité (certification par exemple).

Etendre nos fournisseurs au niveau européen et mondial pour obtenir le meilleur rapport qualité / prix.

Développer la veille technologique pour proposer à nos clients les solutions de demain.

Obtenir des plans d'actions chez nos fournisseurs classés C pour les contraindre à progresser

Poursuivre la mise en place d'un fichier fournisseur sur le même principe que le fichier clients en intégrant notamment

les comptes rendus de visite pour un meilleur suivi des actions décidés lors des entretiens.

Suivi systématique et quotidien des commandes en cours pour garantir le respect des délais définis et acceptés

par nos fournisseurs.

La planification source de progrès et d'amélioration continue

Une fois par an, la direction fixe pour l'année à venir les objectifs qualité et génère ainsi la **planification** de la qualité.

Grâce à un suivi rigoureux de tous les indicateurs, objectifs et actions qualité, l'équipe ESCUDIER se fixe comme objectif la satisfaction client et l'**amélioration continue**.

Chaque trimestre, tous ces indicateurs sont mis à jour et **communiqués** au personnel.

En cas d'écart mis en évidence, des **actions correctives** sont mises en place et ceci à tous les niveaux de l'entreprise.

Des plans d'amélioration sont engagés dès que possible et la mesure de leurs efficacités, nous permet de juger celle de notre S.M.Q.

Les Audits internes sont sous-traités pour obtenir des informations objectives et sont **une source de progrès** incontestables.

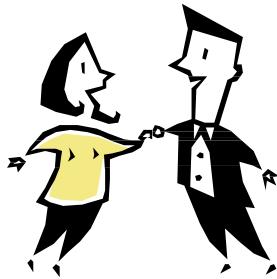
Le responsable qualité est chargé par la direction de mettre à jour toutes ces données et de **détecter tout dysfonctionnement ou dérive** par rapport aux objectifs fixés et à la norme ISO 9001 : 2000.

Objectifs qualité 2008

Suivi des indicateurs qualité au travers d'une politique basée sur le management à tous niveaux.

Concentration sur les indicateurs commerciaux notamment liés à l'identification des besoins et attentes clients et au niveau de satisfaction des clients.

Poursuivre la mise en place des réunions de pilotages processus.



Quelques chiffres repères...

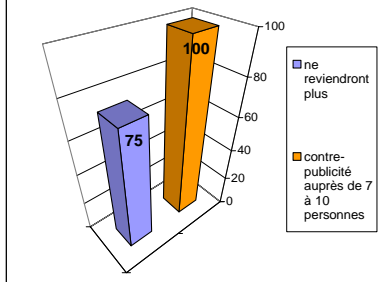
Ces chiffres sont issus de « The Strategic Planning Institute », institut américain qui étudie l'impact de la satisfaction sur le comportement des clients

Quelques chiffres issus de nos enregistrements du niveau de satisfaction clients

4 % des clients mécontents le font savoir au fournisseur.

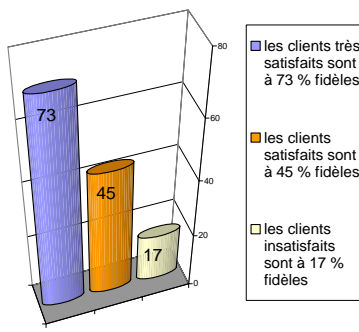
les autres restent mécontents et silencieux...

Clients mécontents et silencieux



c'est pourquoi nous tenons à maintenir la communication afin d'élaborer ensemble des actions de progrès

Fidélisation



la satisfaction client, un atout pour l'avenir

95 % de nos clients sont satisfaits ou assez satisfaits de nos prestations.

95.45 % sont satisfaits ou assez satisfaits de la qualité de nos produits.

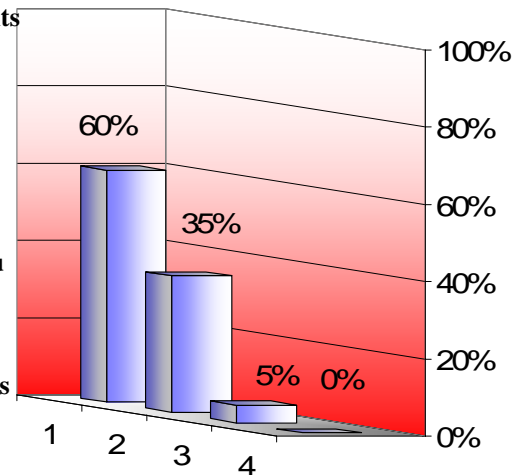
80.38 % estiment que les délais de livraisons sont plutôt satisfaisants.

Environ 72.73 % d'entre eux trouvent de notre accueil téléphonique rapide, efficace et la gentillesse est appréciée à plus de 98.48 %.

Niveau d'information ; Vous êtes presque 89.4 % à être suffisamment informés sur nos produits.

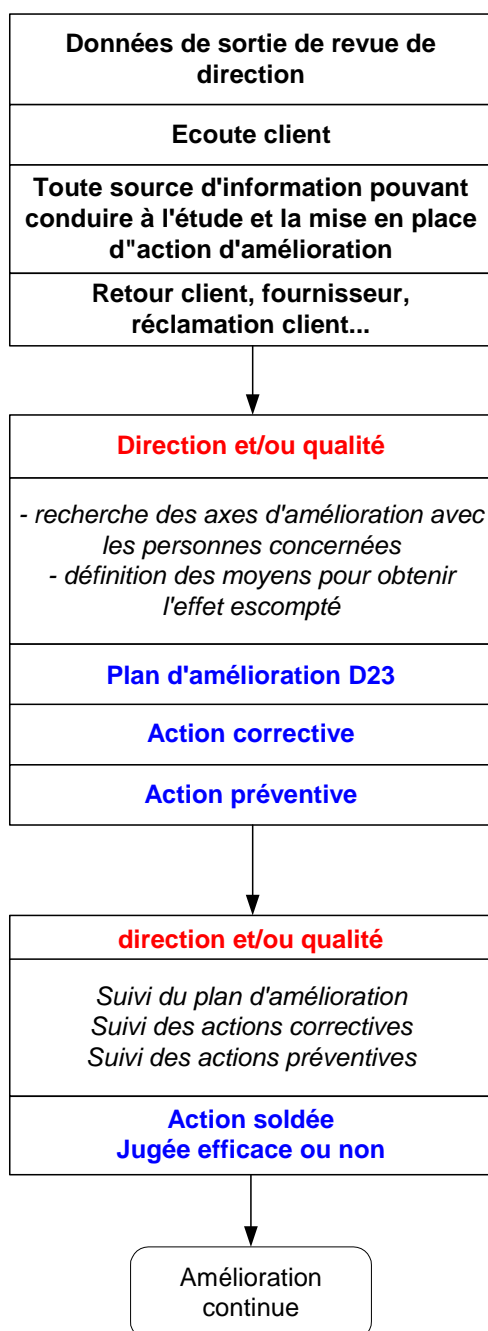
Vous êtes 77.28 % à bien connaître notre tarification.

Vous savez qui sont vos interlocuteurs dans le société à + de 51 %



Légende

1	Clients satisfaits
2	Clients assez satisfaits
3	Clients peu satisfaits
4	Clients insatisfaits



Notre démarche qualité

-
Les interactions des processus du système de management de la qualité

-
Un contrôle permanent et à tous les niveaux pour atteindre l'objectif qu'attendent nos clients.

-
L'amélioration continue

Domaine d'application et exclusions de la norme ISO9001 : 2000 chez ESCUDIER.

Ce manuel s'applique à toutes les activités exercées par ESCUDIER. Notre activité est du négoce pur et ne comprend pas de fabrication. Il en est de même pour nos prestations de services que nous appliquons sans les concevoir. ESCUDIER ne possède pas de procédé spécial.

Le fournisseur : une exigence client

Fréquemment, le client choisit lui-même la marque de son produit. Le fournisseur fait alors partie intégrante du cahier des charges client.

Une évaluation trimestrielle

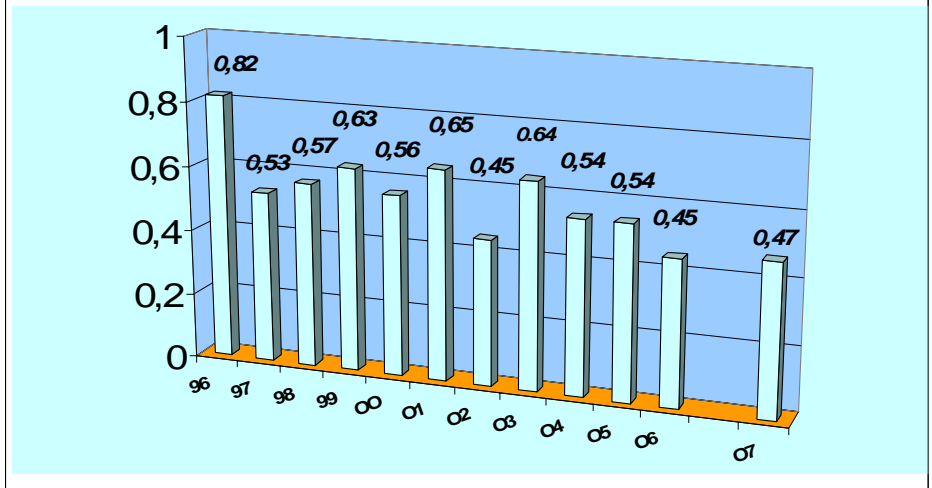
Si la sélection n'est pas toujours envisageable, l'appréciation est méthodique et impérative. Chaque trimestre une évaluation est faite et des actions correctives sont mises en place pour améliorer sans cesse nos partenariats.

Dans le cas d'actions infructueuses, le fournisseur est éliminé.

Résultats 2007

71.42% des fournisseurs qui représentent 90 % de nos réceptions sont classés A ou B (objectif = 80 %)

% des retours imputables à ESCUDIER comparatif / Nombre BL



Actualités...

Dès janvier 2008 ESCUDIER opéra pour la refonte de son système informatique avec notamment, la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion globale de l'activité, propre à répondre aux attentes de ses clients.

Ce logiciel inclura un module de gestion de la relation client nous permettant d'accroître notre efficacité commerciale et en particulier ;

- l'écoute clients.
- l'identification des besoins et attentes clients.
- l'identification du niveau de satisfaction clients



Succès 2007 ...

Escudier a créé son site Internet pour mieux communiquer, servir ses clients et se faire connaître. Vous êtes chaque mois plus nombreux à vous connecter preuve de sa pertinence.

... www.escudier.com

Les solutions ingénieuses...

Notre nouvelle plaquette, vous sera communiquée lors de la visite de nos technico-commerciaux, n'hésitez pas à nous la demander



...faites nous part dès à présent de vos remarques et demandes particulières

A adresser par courrier à : Escudier sas - Service qualité - BP217 69200 Vénissieux
ou directement à l'adresse suivante e.loisy@escudier.com

Suite et fin de la politique qualité 2008

En interne, ressources humaines :

- Poursuite des entretiens individuels en renforçant le suivi des formations afin d'améliorer les compétences.
- Management de la qualité et participation active de tous les membres du personnel grâce aux réunions de pilotage des processus.

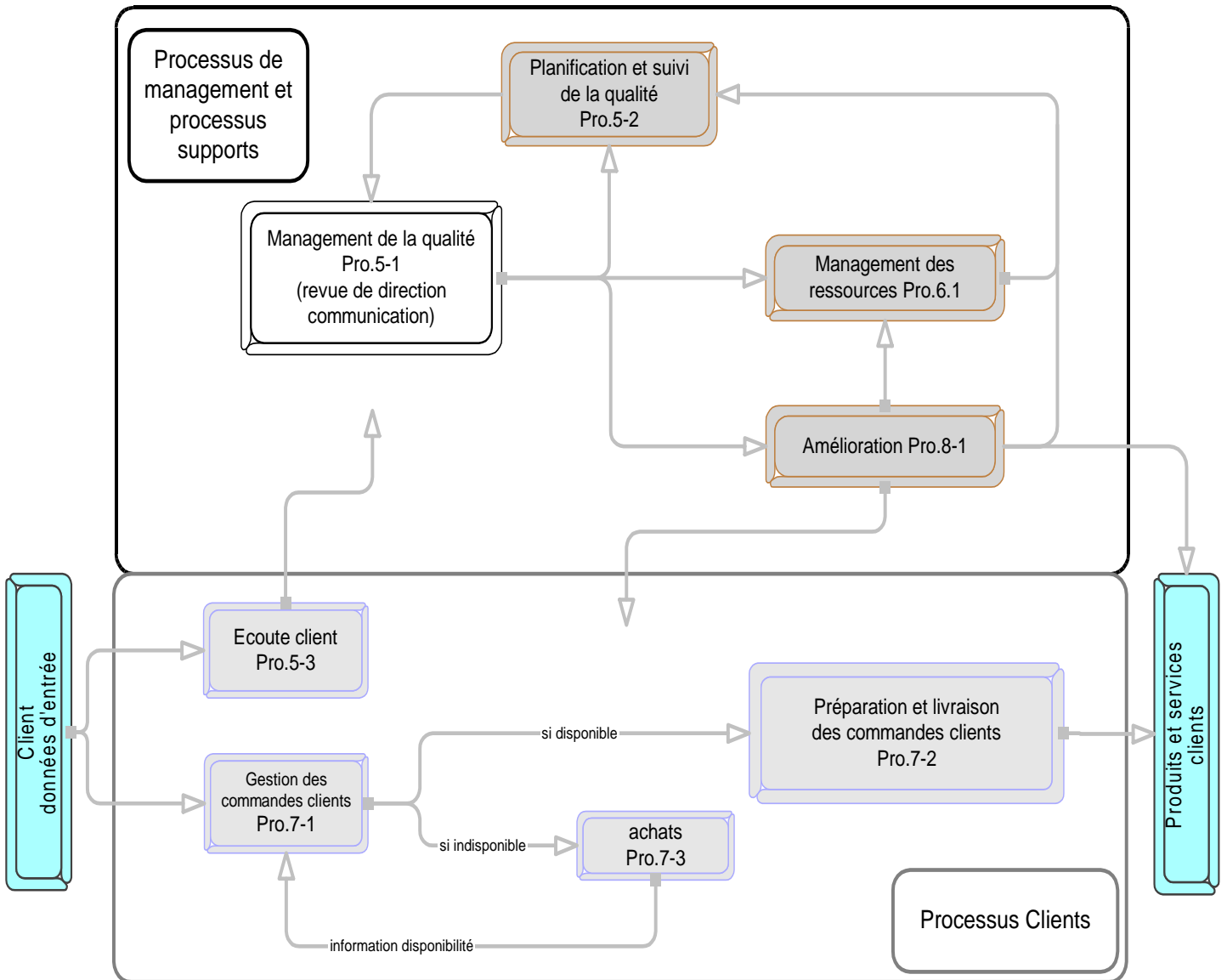
En interne, matériel :

- Poursuite de nos investissements en informatique notamment au travers d'un logiciel de négoce adapté à nos exigences Et celles de nos clients.
- Optimisation du rangement magasin et des emplacements de préparation de commandes.
- Renforcement de la sécurité à tous niveaux et du tri sélectif des déchets.
- Réflexion sur la mise en place d'une sauvegarde informatique externe.

Les objectifs opérationnels liés à la réalisation des contrats ont été fixés lors de la dernière revue de direction.

Objectif société :	Retours imputables à Escudier – 3/1000 lignes expédiées. Réclamations clients – Avoirs – 3/1000 lignes expédiées. Rupture de stock – 5/1000 lignes expédiées. Planification de la qualité – conforme à 90 %.
Magasin :	Expédition des bons de livraison sous 24 heures (J+1) – objectifs = 97 %. Retours imputables aux magasiniers - 1/1000 pour mille lignes expédiées. Réclamations clients – Avoirs – 1/1000 lignes expédiées.
Achats :	80 % des fournisseurs classés A et B (parmi ceux qui représentent 90% de nos réceptions) Actions correctives fournisseurs : 75 % d'actions correctives fournisseurs enregistrées
Qualité :	Réclamations clients – Avoirs – 1/1000 lignes expédiées. Retours qualité = 1/1000 pour mille lignes expédiées.
Commercial :	Respect des délais : - 2 % de non-conformité. Retours imputables aux commerciaux = 1/1000 pour mille lignes expédiées. Réclamations clients – Avoirs – 1/1000 lignes expédiées. Identification du niveau de satisfaction et identification des besoins et attentes clients Réaliser une écoute client (ces objectifs seront quantifiés pour juger de leurs efficacités)
80 % du temps des technico-commerciaux doit être passé sur le terrain avec au moins 30 % du temps consacré aux prospects.	

Cartographie des processus



Liste des processus, procédures et instructions		date de création	Révision	date de dernière modification
Chapitre 4 Exigences relatives à la documentation				
P4-1	Gestion de la documentation qualité	17/01/2002	1	13/01/2005
I4-1	Structure documentaire - diffusion de la documentation qualité	17/01/2002	3	16/10/2006
P4-2	Maîtrise des enregistrements	11/06/2001	2	18/10/2007
Chapitre 5 Responsabilité de la direction				
P5-1	Responsabilité et engagement de la direction	17/01/2002	2	29/10/2003
Pro.5-1	Management de la qualité	11/06/2001	2	28/10/2003
Pro.5-2	Planification et suivi de la politique qualité	11/06/2001	1	05/11/2001
Pro.5-3	Ecoute client	11/06/2001	7	10/09/2007
Chapitre 6 Management des ressources				
Pro.6-1	Management des ressources	11/06/2001	5	06/02/2007
P6-1	Suivi des objectifs, des compétences et formations	11/06/2001	3	06/02/2004
Chapitre 7 Réalisation du produit				
Pro.7-1	Gestion des commandes clients	23/08/2003	0	27/08/2003
P7-1	Revue des exigences relatives à la gestion du contrat	17/01/2001	2	26/08/2003
Pro.7-2	Préparation et livraison des commandes clients	17/01/2001	3	13/01/2005
I7-1	Prestations Montabert	17/01/2001	2	02/07/2007
I7-2	Gestion des données qualité	17/01/2001	2	18/10/2007
I7-3	Standard de contrôle	17/01/2001	2	18/10/2007
I7-4	Standard de contrôle - PMUC	17/01/2001	0	-
Pro.7-3	Achats	17/01/2001	4	22/10/2007
I7-7	Evaluation et cotation des fournisseurs	17/01/2001	4	18/10/2007
P7-3	Identification et traçabilité	17/01/2001	1	06/05/2002
P7-4	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	17/01/2001	0	-
P7-5	Maintenance	17/01/2001	1	12/12/2003
Chapitre 8 Mesures, Analyse et Amélioration				
Pro.8-1	Amélioration	11/06/2001	3	09/05/2005
P8-1	Maîtrise des non-conformités	17/01/2001	1	12/11/2001
P8-2	Actions correctives et préventives	17/01/2001	1	12/11/2002
P8-3	Audit interne	11/06/2001	1	25/03/2002
(Pro. = processus, P = procédure et I = instruction)				