

## Lettre d'information n°2

### **VOTRE PARTENAIRE POUR :**

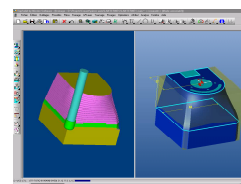
L'étude, la conception et la réalisation de pièces mécaniques et d'outillages de précision.

### **NOTRE SAVOIR FAIRE :**

- Fraisage ( conventionnel et numérique )
- Tournage ( conventionnel et numérique )
- Electro Erosion Enfonçage
- Rectification
- Contrôle tridimensionnel ( 1500 X 800 X 800 )
- CFAO

### **ADAPTABILITE :**

Notre structure se veut légère pour être réactive, polyvalente pour répondre aux besoins des clients



### **Notre dernière REALISATION :**

Un ensemble avec glissière et pavé de mouvement penté

Cette pièce est un sous ensemble d'un moule à injection plastique  
La matière utilisée est du PT 110kg  
Le traitement est une nitruration ionique

Les technologies utilisées :

- Fraisage à commande numérique
- FAO
- Rectifieuse plane
- Tridimensionnelle

Contraintes techniques :

Ajustement de l'ensemble des pièces de l'ordre du centième de millimètre  
Pentes sur les pavés en mouvement  
Rainures de graissage sur toutes les pièces

Cette réalisation illustre une partie du savoir faire de l'entreprise

### **Parc Machines**

#### **Fraisage**

- Acme  
Course 1000 x 600 x 550
- Cincinnati Arrow 750  
Course 600 x 550 x 500
- Huron NU4  
Course 1100 x 700 x 500

#### **Tournage**

- Cincinnati Hawk TC 200  
Diam maxi 300, Lg maxi 540 mm
- Cazeneuve HB 500  
Diam maxi 400, entre pointe 1000 mm

#### **Erosion**

- Electro-Erosion Enfonçage  
Charmille Form 2 – LC

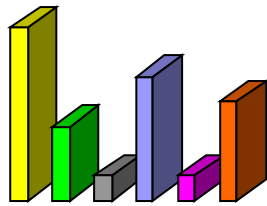
#### **Contrôle**

- 1 machine tridimensionnelle  
Course 1500 x 800 x 800

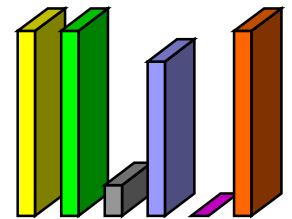
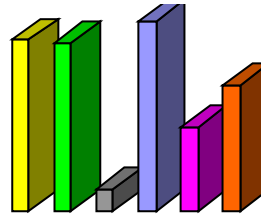
# RESULTAT DE LA DERNIERE ENQUETE QUALITE : « COMMENT NOS CLIENTS NOUS PERCOIVENT-ILS ? »

L'interrogation de nos clients est une source complémentaire essentielle à l'alimentation de nos pistes de progrès et d'amélioration continue. Nous remercions nos partenaires ayant adhéré à la démarche par leurs réponses pertinentes.

## Motivation dans le choix d'un usineur



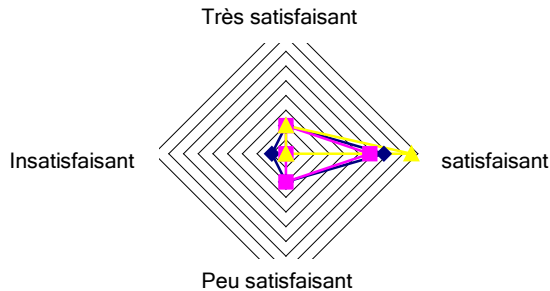
## Importance des critères dans le choix d'un usineur : Principal ou Occasionnel



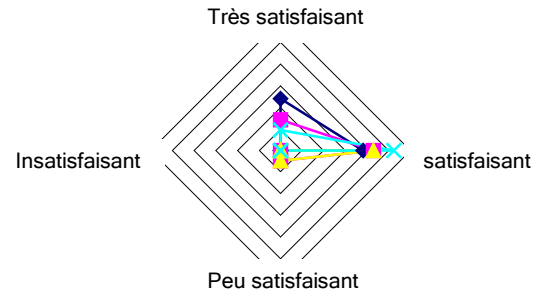
**Légende :** ■ Qualité des réalisations ■ Qualité du service ■ Situation géographique ■ Prix ■ Relationnel ■ Réactivité

Suivant les résultats de notre enquête la motivation du choix d'un usineur est très fortement basée sur la qualité des réalisations, le prix et la réactivité. La qualité du service n'est pas donnée comme déterminante. La situation géographique ainsi que le relationnel ne sont pratiquement pas retenus.

## Nos réponses aux demandes de prix



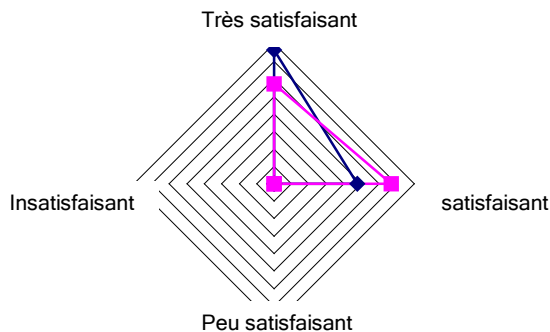
## La qualité de nos usinages



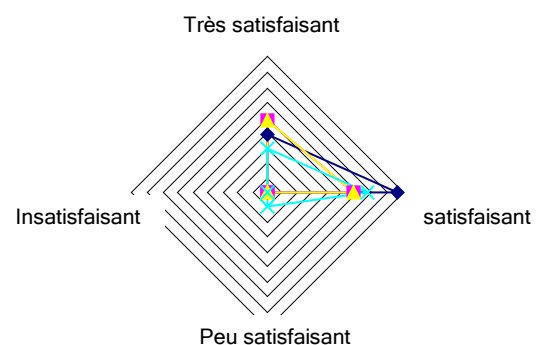
Des actions d'amélioration sont engagées pour parfaire notre rapidité de réponse aux demandes de prix et gestion des délais à travers la GPAO (démarrage en cours)

Le développement et le renouvellement de notre parc machines contribuent à la qualité de nos usinages. L'expérience de notre équipe est également un élément important.

## Nos relations téléphoniques



## Notre suivi logistique



Nos relations téléphoniques sont constatées comme satisfaisantes, voir très satisfaisantes. Nous sommes attentifs à la disponibilité de chacun et devons continuer dans ce sens

Si notre suivi est jugé plutôt bon, nous devons améliorer la gestion des anomalies. Cela passe avant tout par une communication encore plus en amont

**En résumé : les différents critères de mesure de la satisfaction de nos clients reflètent une bonne image, tout en pointant quelques axes d'amélioration.**

# sermop

Chemin de la malle - Z.A des Alignés  
BP 0103 - 53001 LAVAL Cedex  
Tel: 02.43.68.02.80 - Fax: 02.43.68.31.93

