

CRM

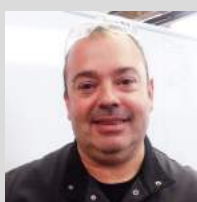
Numéro 42 - octobre 2017



Zoom sur...

Le Pôle Ajustage-Montage

Sur le site CRM



En vue

Frédéric THOMAS

Responsable Ajustage-Montage

CRM Qualité 3

CRM S'interroge 3

CRM Actualités 4

Édito

J'ai lu dans plusieurs magazines économiques que : « Les entreprises en général, mais les PME en particulier, retrouvent le goût de la conquête »... Comme si nous avions eu les moyens de baisser les bras !

Mais pour relever le défi de la croissance, deux sujets complexes restent d'actualité : le premier est de faire en sorte que nos PME restent attractives face aux moyens surdimensionnés des grandes entreprises. Le second sujet, peut-être le plus difficile, est de répondre à la croissance alors même que l'emploi n'est plus sur la même trajectoire. En effet, il y a toujours beaucoup de chômeurs et toujours plus de postes non pourvus dans nos ateliers ! Les raisons ? Probablement une mobilité très réduite, même chez les plus jeunes, un déficit d'image non résolu pour nos métiers manuels, et surtout un goût pour la stabilité qui n'existe plus guère dans la nouvelle génération.

La PME ne peut pas s'apitoyer sur cette nouvelle donne mais doit y faire face rapidement. Une des solutions est de se réinventer tous les jours. C'est probablement plus important et plus compliqué que la mise en place du prélèvement à la source dont tant de gens se plaignent...

Là encore, je pense qu'il n'y a qu'une seule réponse efficace : la pédagogie et la communication.



Nous devons expliquer, parler et surtout rassurer face aux inquiétudes légitimes d'un monde en perpétuel mouvement. Tout en gardant à l'esprit notre raison d'être : la **satisfaction de nos clients**.

Martine PAIS
Présidente de CRM

Zoom sur...

Ils sont en « bout de chaîne » et ont la lourde responsabilité d'assurer les finitions dans le respect du cahier des charges. : les ajusteurs de CRM, Frédéric THOMAS et Gérard THIERS, y mettent tout leur cœur !

Le pôle Ajustage - Montage

En relation directe avec tous les pôles (Tournage, Fraisage, Mécano-soudure, MGB et LBT), le pôle ajustage a une fonction visant à parfaire les pièces mécaniques.

Il s'agit de réaliser l'opération finale sur la pièce afin de pouvoir la contrôler et la libérer au plus vite. Que ce soit par mortaisage pour amener de l'adhérence à la pièce, par rectification, par taraudage pour insérer une vis, ou encore par pliage, Frédéric et Gérard oeuvrent manuellement pour un résultat toujours plus précis. L'ilôt Ajustage-Montage est désormais un service à part entière.

Cet atelier est autonome et entretient des relations étroites avec le service méthodes, piloté par Alexandre GARO.

Le Pôle Ajustage - Montage



Gérard THIERS et Frédéric THOMAS au pôle Ajustage-Montage

Le Pôle Ajustage-Montage (suite)

Parmi les opérations que peuvent effectuer les ajusteurs, le montage tient une place importante qui nécessite organisation, méthode et précision.

Un exemple de montage

Les châssis pour le secteur aéronautique sont des exemples parfaits de l'importance du montage : une excellente maîtrise de la lecture de plan est indispensable aux pièces usinées en «kit».



L'assemblage d'un châssis complexe

En vue

Frédéric THOMAS

Responsable Ajustage-Montage



C'est en octobre 2013 que Frédéric THOMAS a rejoint les rangs de CRM en tant qu'ajusteur.

Chaudronnier de formation et ayant fondé sa propre société dans le secteur des prothèses médicales avant cela, il avait déjà des connaissances certaines en mécanique de précision. Frédéric était déjà certifié ISO, une certification qui a du sens pour CRM.

Une réelle maîtrise de la lecture de plans et une conscience professionnelle aiguisée, Frédéric THOMAS avait tout pour devenir responsable de l'îlot Ajustage - Montage.

C'est chose faite depuis peu : Frédéric THOMAS occupe désormais cette fonction qui lui donne plus d'autonomie mais qui lui confère plus de responsabilités...

Compte tenu de nos projets conséquents, Frédéric THOMAS et Gérard THIERS s'apprêtent à accueillir de nouvelles recrues.

CRM S'int



CRM Qualité

Depuis sa création, CRM a fait de la satisfaction client sa priorité. Depuis l'obtention de notre certification EN 9100, nous avons l'obligation de mieux mesurer cette satisfaction client.

La satisfaction client

Nous avons mis en place un système de mesure de la satisfaction client grâce à un système de notation allant de 1 à 5 points.

Ces notes sont collectées par notre technico-commercial Zarif ZARIFI lors de visites, salons ou relance devis. Il les transmet au service commercial pour une étude approfondie, puis au service qualité pour décider d'un plan d'actions.

Les critères sont :

- le respect des délais
- le respect de la qualité
- les relations commerciales



Interroge

Comment est perçue CRM aujourd'hui ?

Nous allons demander à nos clients d'accorder à CRM deux minutes nécessaires pour répondre à quelques petites questions.

L'objectif est de savoir comment nous sommes perçus au travers d'opinions qui nous aideront ensuite dans notre démarche d'amélioration continue.

Exemple de réponses possibles :

Opinion de nos clients

- ▶ Dynamique d'amélioration perçue
- ▶ Leadership reconnu et valorisé
- ▶ Bonne performance opérationnelle (technique et contractuelle)
- ▶ Communication engagée appréciée

Mais ...

- ▶ Approche commerciale non homogène
- ▶ Processus compliqués
- ▶ OTD non satisfaisant
- ▶ Attente d'offres innovantes
- ▶ Tendance à ?

Opinion des clients de CRM

Appréciation de la performance de CRM en 2018

Bien meilleure

Meilleure

Equivalente

Inférieure

Bien inférieure

Sur la deuxième diapositive, pour l'appréciation de la performance de CRM en 2018, il est possible pour nos clients de supprimer les mentions inutiles.

Agenda



Du 23 au 25 octobre 2018

La direction, le service commercial et nos techniciens seront présents sur le SIANE 2018 au Parc des Expositions de Toulouse.



Le vendredi 2 novembre

Les portes de CRM seront fermées.

Du 04 au 06 décembre

L'équipe commerciale de CRM sera présente sur le salon Aéromart à Toulouse.



Du vendredi 21/12/18 au 01/01/19 inclus

Nos équipes profitent de la fermeture de CRM pour se reposer en ces fêtes de fin d'année.

Les Nouveaux Entrants



Fraisage
Alex MELLON
Opérateur CN



Méthodes
David ALVERNHE
Technicien Méthodes



Tournage - Fraisage
David PIONNEAU
Opérateur CN



Tournage - Fraisage
Evan CASPER
Opérateur CN



Fraisage
Thomas LOURMIERES
Opérateur CN



CRM Recrute

Une bonne nouvelle



Le carnet de commandes en croissance continue depuis plusieurs mois nous demande d'augmenter nos forces vives.

Nous recrutons des tourneurs, des fraiseurs et des contrôleurs des fabrications.

www.crm-meca.fr

Responsable de publication : Martine PAIS

Conception et réalisation : Gaëlle BABEC

Photographies : CRM

Impression : Atelier Graphique Saint-Jean - www.imprimerie-albi.com

CRM La Grillatié - BP 30 - 81400 CARMAUX - France

Tél : +33 (0)5 63 80 25 32 - Fax : +33 (0)5 63 80 25 33

Email : martine.pais@crm-meca.fr