

M. E. V. S.A.

Micro Électronique VANDER ELST

Bureau d'Études agréé par le
Ministère de la Recherche
10 bis, route d'A x
31120 PORTET/GARONNE
Tél. : (33) 05.61.72.87.00
Fax : (33) 05.61.72.87.01
e-mail : mail@mev.fr

Portet sur Garonne, le 7 janvier 2005

Madame, Monsieur,

La qualité – pour nous - se résume à faire mieux, demain.

Pour faire le point, nous avons effectué en 2004, et pour la deuxième fois, une enquête auprès de nos clients : 40% d'entre eux nous ont fait l'amitié de répondre.

Le score est de +3,52 sur une échelle allant de -5 à +5. Plutôt pas mal. Sont appréciées à la hausse les relations avec les divers services de MEV (production, mais aussi SAV ou Bureau d'Etudes) et la qualité perçue des livraisons.

Plus généralement, des progrès ont été enregistrés dans la qualité des produits, la tenue des délais en production de cartes, on peut également se féliciter d'avoir tenu pour l'instant les prix en production malgré la forte augmentation des salaires de juillet 2004. Le dollar faible nous y a aidé, c'est vrai.

Le SAV est désormais assuré sans délai excessif.

Et demain, justement ?

Poursuivons la route en production de cartes. Nous sommes dans la bonne direction, et si d'aucuns sont réticents ou dubitatifs, la réalité s'imposera à eux : continuons à faire de notre mieux, et profitons de chaque petit problème pour rebondir et peaufiner encore notre outil.

Chez MEV, chaque circuit, chaque appareil livré, est individuellement testé et réglé. Les mesures relevées et les paramètres installés sont systématiquement enregistrés. La traçabilité des lots de certains composants sensibles s'est révélée utile et opérationnelle. Les enregistrements relatifs aux retours SAV ou aux tests de fabrication sont décrits dans une logique de base de données. Ainsi, des analyses statistiques mettent en évidence les éléments sensibles de tel composant, de tel montage ou de telle technologie.

A court terme, notre organisation assure de mieux en mieux un meilleur suivi des produits et une meilleure maîtrise de leur coût de fabrication. Notre intérêt va s'inscrire dans la durée en permettant des gains de fiabilité, et donc des gains d'image associés bien évidemment à une économie en termes de SAV. Le délai de livraison tenant une part importante dans les missions que vous nous confiez, fait partie des objectifs sur lesquels nous ne cessons de nous améliorer.

En étude, la tempête provoquée par les nouveaux composants nés en l'an 2000 et qui nous a obligé à pratiquement réétudier toutes nos cartes, est en voie d'apaisement. A la fin de cet hiver, aucune étude ne sera Hors Planning.

Il faut veiller à ce que ce soit désormais la règle. Cerner nos études en terme de délais nous permettra aussi de surveiller les budgets.

Contenir nos temps devrait permettre de renouer avec la rentabilité et ainsi d'assurer notre pérennité.

Nous souhaitons que cette organisation soit vivante, et que vous y preniez part, qu'elle soit un peu vôtre. Notre système qualité n'est pas le système de MEV, il est la traduction chez nous de votre satisfaction et de vos besoins. Il va réaliser la symbiose de nos compétences et de vos impératifs. Nous avons besoin de vos demandes, de vos remarques et de vos analyses.

Nous espérons avoir ainsi répondu à l'une de vos attentes et vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos sincères salutations.

A prendre à bras le corps et à consommer sans modération.

Bruno VANDER ELST

Le P.C.A.