



**MANUEL QUALITÉ MERSEN**  
**ELECTRICAL PROTECTION & CONTROL**

**PÉRIMÈTRE SAINT BONNET DE MURE,  
M'GHIRA.**



# Mersen Electrical Protection

Le groupe Mersen est un expert mondial des matériaux et équipements pour les environnements extrêmes, la sécurité et la fiabilité des équipements électriques.

## Expertise

Mersen Electrical Protection met son expertise au service des applications de ses clients pour les rendre plus sûres, plus fiables et plus rentables. Avec des produits – fusibles & appareillages ; para-surtenseurs; condensateur et refroidissement de l'électronique de puissance ; interrupteurs basse tension et de forte puissance ; transfert de puissance pour véhicules ferroviaires – conçus pour répondre aux spécifications et standards des clients, cette expertise est reconnue partout dans le monde. Des milliers d'agents et distributeurs locaux de la marque, apportent un service client fondé sur l'expérience et la rigueur.

## Vocation

Mersen intervient très tôt sur les projets de ses clients, dans le cadre d'un partenariat avec son support recherche et développement. Les experts Mersen leur proposent capacité d'écoute, réactivité et expérience :

- Dans la distribution de puissance en basse tension, la commande de puissance industrielle, l'électronique de puissance, et la transmission et distribution de l'énergie
- Pour les accompagner de la phase initiale du développement jusqu'à la mise en œuvre du système et l'après-vente.

En tant que partenaire mondial, Mersen est réputé pour aider ses clients à se développer.

Chez les constructeurs cela se traduit par l'accroissement de la durée de vie des systèmes, de la performance électrique, de la fiabilité ainsi que l'amélioration des temps de passage et la réduction des coûts.

Les solutions techniques MERSEN permettent d'améliorer la compétitivité, de se développer à l'international, de saisir des opportunités sur les marchés émergents.

Sur le marché final cela se traduit par des temps d'arrêts machines et process réduits, des systèmes électriques mieux protégés, au bénéfice du personnel et des investissements, une performance électrique et une fiabilité accrue.

## Marchés

- L'énergie
- Les transports
- L'électronique
- Les industries de procédés, de la chimie/pharmacie.

## Historique

En 2010, le groupe Carbone Lorraine et sa division "protection électrique" Ferraz Shawmut adopte un seul et même nom, Mersen. Derrière ce vocable, on retrouve l'expérience plus que centenaire de grands noms qui ont marqué l'histoire de la protection électrique :

Shawmut, fondée en 1885, qui a développé une large gamme de fusibles basse et moyenne tension homologués UL et CSA ainsi que l'appareillage associé.

Dans les années 90, Shawmut a acquis IFÖ (Espagne) et Lindner (Allemagne) pour étoffer son offre mondiale, avant de s'associer à Ferraz.

Ferraz, fondée en 1928 pour la fabrication de porte-balais pour machines tournantes, a connu un développement permanent axé sur les fusibles de protection des semi-conducteurs, les interrupteurs et sectionneurs, les parafoudres de moyenne tension et les refroidisseurs.

Liée à Carbone Lorraine par des accords commerciaux dès 1950, Ferraz en est une filiale depuis 1985. Ferraz Shawmut est le résultat de la fusion en 1999 des activités de protection électrique de Ferraz et de Gould Shawmut. La Division poursuit sa croissance par acquisition des sociétés Lenoir Elec (France), R-Theta (Canada), MEP (Chine) et M.Schneider (Autriche).

En 2007, elle crée une JV industrielle appelée Fusetech (Hongrie).

Elle acquiert en 2012 la société Eldré (Angers) intégrant à son portefeuille de produit les Busbars laminés.

Début 2014, une participation majoritaire a été prise dans la société Cirprotec (Espagne). Puis participation complétée à 100% en 2018.

En 2018, le groupe fait l'acquisition d'IDEALEC en France et STCap en Allemagne et en Suisse.

Chemical/pharmaceutical



Electronics



Energy



Process industries



Transportation



# Objet et domaine d'application

Le système de management de MERSEN Electrical Protection & Control appliqué sur les sites de St Bonnet de Mure et M'Ghira a pour référence la Norme ISO 9001 2015.

- **Le site de M'Ghira** est un site de production. À ce titre, il n'est pas concerné par les processus Marketing, Concevoir, et Vendre.
- **La ligne de produits Power Transfert Railway Vehicle (PTRV)** installée sur le site de Saint Bonnet de Mure, complète son organisation ISO 9001 par une organisation ISO/TS 22163 (domaine Ferroviaire)

Le site de Saint Bonnet de Mure, abrite un Laboratoire d'essais électriques indépendant et certifié ISO 17 025 par le COFRAC.

L'ensemble des sites Mersen peut faire appel à ses services. Dans ce cas, le demandeur se conforme aux exigences de la norme ISO 17025 en suivant l'organisation imposée par ce Laboratoire.



# SOMMAIRE

P. 2	Présentation de Mersen Protection Électrique
P. 3	Objet et domaine d'application
P. 4	Maîtrise du Manuel qualité
P. 5	Politique qualité de Mersen Electrical Protection & Control
P. 5	Engagement de la Direction
P. 6	Responsabilité et autorité en matière de qualité
P. 7-10	Description du système qualité <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalité des différents processus du Système de Management de la Qualité</li> <li>• Organisation de la documentation du Système de Management Qualité</li> <li>• Revue de direction</li> <li>• Amélioration continue</li> <li>• Audits internes</li> </ul>

# Maîtrise du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité décrit les dispositions prises en matière de management de la qualité de façon à garantir la satisfaction de nos clients et parties intéressées dans la durée.

Le Directeur qualité est en charge de la mise à jour de ce manuel qualité en fonction des évolutions survenues dans l'organisation.

Chaque révision est approuvée par le VP Regional Support.

Ce Manuel Qualité est enregistré et mis à jour dans la gestion documentaire informatique. Une copie est accessible sur demande. C'est la version originale informatisée qui fait foi. Les états imprimés ne sont pas enregistrés.

## CREATION / MODIFICATIONS

- Création: **10/02/1993**
- Rédacteur : **James Besson**

DocuSigned by:  
*James BESSON*  
0BA6919E40BD4A5...

- Dernière modification du : **28/04/2020**
- Vérificateur / Approbateur : **Philippe BERARD**

DocuSigned by:  
*Philippe Bérard*  
50FEF369750D46F...

# Politique Qualité & Environnement Mersen Electrical Protection & Control

Notre politique qualité sécurité et environnement soutient la mission de MERSEN ELECTRICAL PROTECTION & CONTROL, qui consiste à offrir à nos clients des solutions innovantes basées sur le développement des technologies de pointe.

**Mersen Electrical Protection & Control s'engage :**

**A être un Leader technologique sur ses marchés**

**A développer son orientation client**

**A intensifier le développement humain**

**A être Socialement, environnementalement et juridiquement responsable**

**A intensifier sa culture de la performance**

**En travaillant sur les axes suivants :**

- Comprendre les défis auxquels nos clients sont confrontés et leur offrir des solutions innovantes
- Garantir la satisfaction de nos parties intéressées et en particulier nos clients en maîtrisant et respectant tous les engagements que nous prenons
- Renforcer le leadership et le coaching de nos managers

- Développer les compétences, et un réseau de talents pour assurer notre efficacité et le développement personnel de chacun.
- Assurer la sécurité de nos collaborateurs et améliorer en continu leurs conditions de travail
- Respecter toutes les lois et réglementations applicables et suivre leur évolution
- Intégrer les besoins du Développement Durable dès la conception, lors des opérations sur nos sites ainsi qu'en fin de vie de nos produits
- Améliorer en continu nos produits, services, organisations, processus et performances de nos équipes en réduisant leur variabilité au moyen de réflexions et de plans d'actions fondées sur les risques et opportunités associés au contexte Mersen.
- Développer au sein de nos organisations, les leviers offerts par le « digital » pour proposer de nouvelles solutions qui répondent aux attentes de nos marchés.

*Ces axes constituent la base de notre programme Qualité Sécurité & Environnement.*

*Chacun doit se les approprier et les décliner à tous les niveaux de l'organisation - c'est un facteur clef de notre succès.*

**Thierry LOPEZ de ARIAS**  
VP Electrical Protection & Control  
Mars 2020

DocuSigned by:  
**LOPEZ DE ARIAS, Thierry**  
211179AA587244B...

## Engagement De La Direction

Notre croissance repose essentiellement sur la qualité de nos produits, le service et l'innovation apportés à nos clients.

Nous nous devons d'être à l'écoute de façon permanente des acteurs du marché et de nos parties intéressées afin de nous adapter aux attentes et évolutions de notre environnement.

Dans cet objectif, nous nous engageons avec détermination et avec l'ensemble des collaborateurs dans la voie du progrès continu, en nous alignant sur les orientations stratégiques du groupe et dans une démarche prenant en compte les risques et opportunités de notre environnement.

**Notre système de management Mersen est construit afin que chacun puisse contribuer à la performance globale tout en prenant en compte le développement personnel.**

Nous direction, invitons tout le personnel à nous accompagner dans cette démarche et à s'attacher au respect des normes, des lois et des règlements en vigueur dans l'entreprise tout en assurant l'efficacité du système de management.

**Philippe BERARD**  
Dir EPC F / FG

**François Gréa**  
Dir EPC PTRV

DocuSigned by:  
**Philippe Bérard**  
50FEF369750D46F...

DocuSigned by:  
**François GRÉA**  
4CBBF624FBEE4DB...

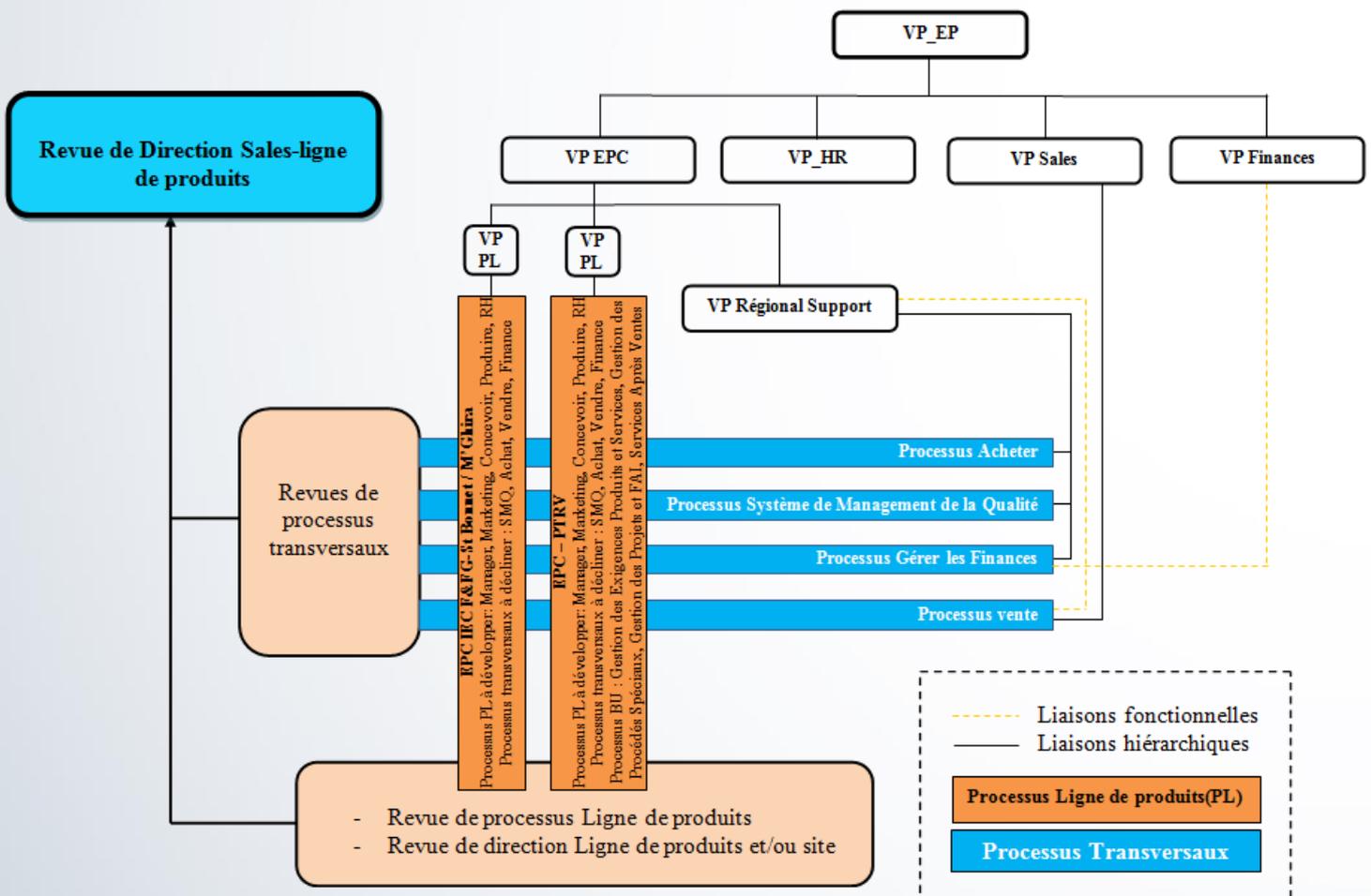
# Responsabilité Et Autorité En Matière De Qualité

## Un représentant de la Direction est nommé :

- Au niveau de la Direction, le Directeur qualité.
- Sur chaque unité industrielle un responsable qualité systématiquement rattachée au directeur de cette unité.

## En vertu de l'autorité et des responsabilités définies par leurs fonctions, ces personnes ont pour mission :

- D'animer l'équipe chargée de l'élaboration, de la mise en place et du progrès continu du Système de Management de la Qualité suivant la norme ISO 9001 et les autres normes spécifiques si nécessaire.
- D'en assurer la pérennité.
- De mesurer la performance du Système de Management de la Qualité et d'en rendre compte.
- D'être l'interlocuteur officiel auprès des parties intéressées pour tous les aspects relatifs au Système de Management de la Qualité.
- D'assurer la veille concernant les normes, les méthodologies et les outils pour l'assurance et le management de la qualité.
- De faciliter le déploiement des plans d'actions qualité et progrès continu.
- De promouvoir la sensibilisation aux exigences des clients à tous les niveaux de notre organisation.



# Description Du Système Qualité

Pour structurer notre organisation de façon cohérente et dans une voie d'amélioration continue, nous avons mis en place un Système de Management de la Qualité basé sur une approche "processus".

Chaque processus organisationnel est défini et géré par un propriétaire et décliné par des pilotes.

Son objectif est de définir d'une manière concise les activités, les données d'entrées, les données de sortie, les acteurs, les ressources, les méthodes, les indicateurs utiles à son bon fonctionnement.

Chaque processus est représenté par une carte processus et supporté par des procédures.

## Finalité des différents processus du Système de Management de la Qualité

### Manager :

Assurer le fonctionnement pérenne et optimisé de la ligne de produit en prenant en compte les risques et opportunités dans un objectif de croissance profitable, en développant les compétences des collaborateurs, intégrant les exigences de développement durable, et assurant la sécurité des personnes.

### Système de Management de la Qualité :

Système : Définir et faire appliquer une organisation qualité correspondant aux besoins de MERSEN PL IEC F&FG/PTRV et les besoins et attentes des parties intéressées. Assurer le fonctionnement performant des processus et la détermination des enjeux internes et externes.

Qualité : Mettre en place, suivre, maintenir et améliorer la gaine qualité tout au long de la vie du produit en optimisant ses ressources.

### Recruter et gérer les Ressources Humaines :

Recruter et accompagner le développement, la motivation et la fidélisation du Capital Humain afin de répondre aux enjeux présents et futurs des sites de SBM et M'Ghira.

### Acheter :

Sélectionner et développer des Prestataires externes capables de satisfaire durablement les besoins Qualité & Logistique au meilleur Coût global de possession.

A travers une organisation à deux dimensions :

- Stratégique « Sourcing Global et Régional » pour répondre aux exigences de croissance des « Business Units » et supporter les programmes d'innovations produits/process.

- Tactique « Sourcing Local » pour déployer les stratégies d'achats globales ou régionales et répondre aux enjeux d'excellence opérationnelle des sites en termes de qualité, coût, délai.

### Concevoir :

Développer durablement dans le respect des lois et réglementations les nouveaux produits.

### Produire :

Mettre à disposition les produits finis afin de répondre à la demande des clients en transformant les composants en produits finis répondant aux exigences coût, qualité et délai et en toute sécurité pour les personnes intervenant tout au long du process ainsi qu'en accord avec la législation.

### Vendre :

Assurer la vente rentable et pérenne de l'ensemble des produits et prestations de la Division en fournissant une excellence de service reconnue par les clients externes et internes de l'entreprise.

### **Gérer les Finances :**

Produire des états financiers et de gestion et anticiper les résultats à venir pour permettre le pilotage financier de l'entreprise.

### **Marketing :**

Mettre et maintenir sur le marché des produits et des solutions rentables pour Mersen qui correspondent à un besoin.

## **Processus Supplémentaires ISO/TS 22163**

### **Gestion des Exigences Produits et Services :**

Prendre en compte les exigences relatives aux produits et services PTRV afin de s'assurer que l'activité soit capable d'y répondre.

### **Gestion des Projets et FAI :**

Fournir les produits et/ou les services conformes aux exigences clients, réglementaires et ou internes tout en respectant les objectives qualités, coûts et délais imposés.

### **Gestion des Procédés Spéciaux :**

Définir, mettre en œuvre et maintenir les procédés spéciaux applicables en interne et chez nos prestataires externes.

### **Services Après Ventes :**

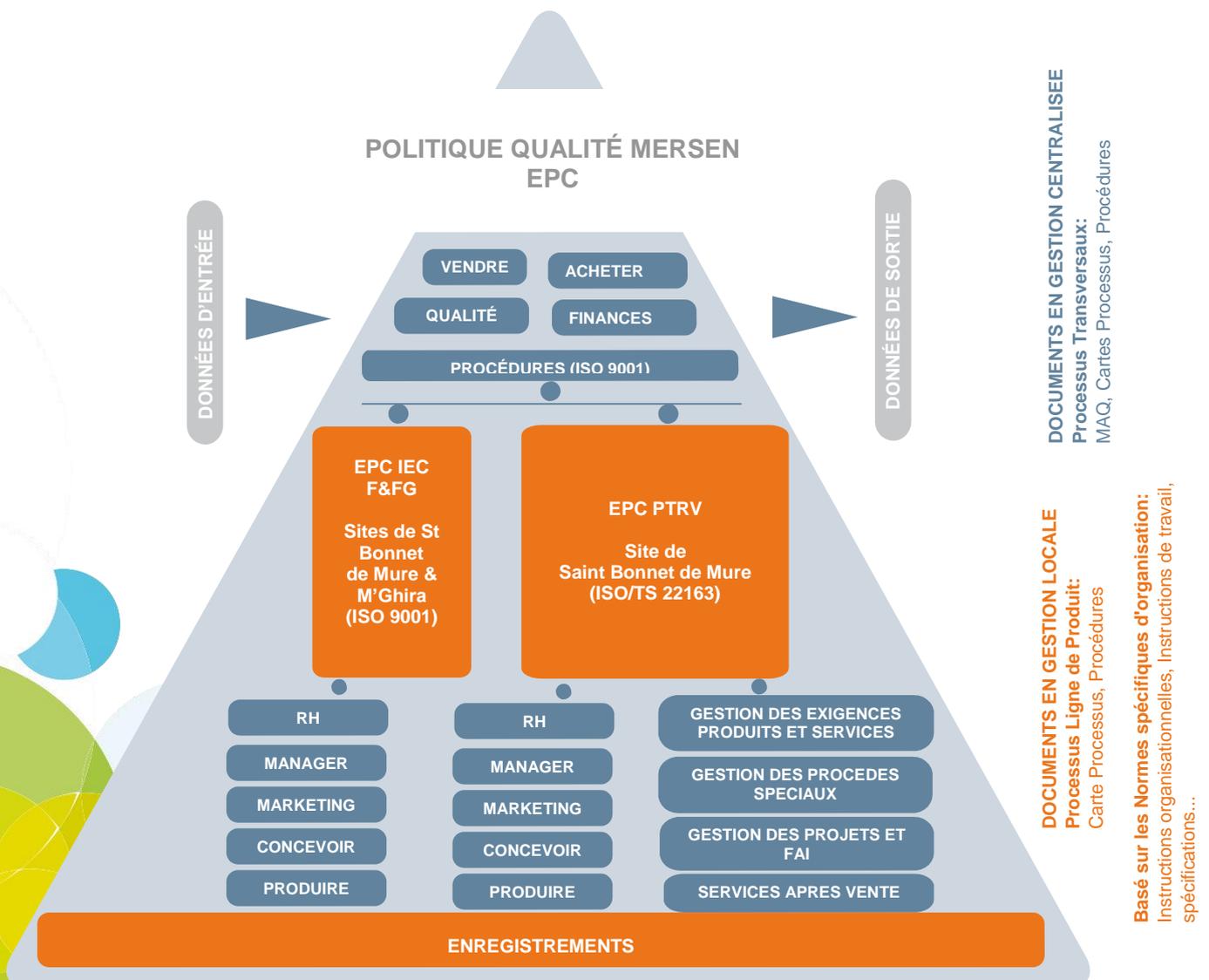
Maintenir un service après-vente conforme aux exigences contractuelles et légales durant toute la période de garantie, de vie du produit ou du service.

# Description Du Système Qualité

## Organisation de la documentation du Système de Management Qualité

Mersen Protection Électrique & Control a la particularité d'englober des sites différents, des lignes de produits différentes et des marchés différents. De fait, le Système de Management de la Qualité en place utilise toutes les ressources de l'approche processus. Il répond ainsi à sa double mission de rendre cohérente la démarche qualité dans cette diversité tout en s'adaptant aux exigences pratiques de chacune de ces spécificités.

Le Système de Management de la Qualité est ainsi structuré autour des principaux documents d'organisation suivants :



# Description Du Système Qualité

## Revue de direction

Les revues de direction sont effectuées au minimum annuellement. Elles sont complétées par les revues des processus organisationnels. Elles s'organisent autour des orientations stratégiques.

La Direction peut ainsi statuer sur l'efficacité et l'efficience de son système de management de la qualité tout en inscrivant son évolution en cohérence avec la stratégie du groupe.

## Amélioration continue

L'amélioration permanente de la qualité des produits et services découle en particulier d'actions correctives et préventives. Les causes des anomalies avérées ou potentielles sont recherchées, puis les solutions adéquates définies et mises en œuvre.

Chacune de ces actions n'est définitivement close qu'après vérification de son efficacité.

Les réclamations des clients, les réclamations internes, les audits qualité, les revues de direction, les revues de processus, les analyses de risques et opportunités constituent des sources d'actions d'amélioration continue.

Les suggestions d'amélioration des processus sont recueillies par les canaux habituels de remontée d'information de l'entreprise.

## Audits internes

L'audit interne est une boucle de surveillance essentielle. Il nous permet de vérifier si le Système de Management de la Qualité répond efficacement aux exigences de notre politique qualité et nous permet d'atteindre nos objectifs en matière de qualité.

Il permet aussi au responsable du périmètre audité de vérifier si l'organisation de son secteur :

- Est conforme aux dispositions préétablies, aux exigences de notre Système de Management de la Qualité et aux exigences des normes et réglementations appropriées.
- Est mise en place et maintenue efficacement.

De façon à être adaptés à notre Système de Management de la Qualité, nos audits internes sont organisés en deux types distincts :

- **L'audit interne système Niveau I**, géré au niveau des lignes de produits concernés, a pour principal objectif de vérifier l'adéquation des processus organisationnels aux normes en vigueur, et leur déclinaison et application correctes sur les sites.
- **L'audit interne Niveau II**, géré au niveau local, a pour principal objectif de vérifier l'application du SMQ sur les postes de travail d'atelier et de services.



**MERSEN**  
Expertise, our source of energy

**UN LEADER MONDIAL pour  
la sécurité et la fiabilité de  
l'énergie électrique**

## UN ACTEUR GLOBAL

Fort de ses expertises dans les matériaux hauts performances et dans la fiabilité et la sécurité des installations électriques, Mersen conçoit des solutions innovantes et adaptées aux besoins de ses clients pour optimiser leur performance industrielle dans des secteurs comme les énergies,

Les transports, l'électronique, la chimie/pharmacie, les industries de procédés. Mersen veut être reconnu comme l'acteur industriel de référence sur l'ensemble de ses marchés et tout particulièrement celui des énergies alternatives.

**MERSEN France SB  
S.A.S.**

Rue Jacques de Vaucanson  
F-69720 Saint-Bonnet-de-Mure  
Tel: + 33 4 72 22 66 11

**MERSEN Shanghai Co.  
Ltd.**

No.55-A6. Shu Shan Road,  
Songjiang 201611 Shanghai  
Tel: +8621 67602388

**MERSEN USA  
Newburyport-MA L.L.C.**

374 Merrimac Street  
Newburyport, MA 01950  
Tel: +1 978-462-6662