

# Stratégie Qualité

## PSA Site de Valenciennes



VALENCIENNES

*Le site de Valenciennes applique une Stratégie Qualité visant à mettre le client au sein de l'entreprise. Elle s'appuie sur la Politique Qualité du groupe PSA, qui se résume à :*

**Notre ambition :** être dans le TOP 1 des enquêtes de satisfaction en clientèle

**Notre engagement :** déployer un Système de Management de la Qualité pertinent, lisible et efficace pour « Garantir la sécurité de nos produits et la qualité jugée par nos clients »

**Notre méthode :**

**Appliquer** les standards de travail et le Plan de Surveillance

**Vérifier** la conformité du résultat obtenu

**Réagir** immédiatement sur les défauts avérés

**Evaluer** le niveau de performance de nos processus au travers des audits

**Capitaliser** l'analyse des dysfonctionnements au travers des **Méthodes de Résolution de Problème** (A3 PDCA)

**Notre rôle et notre implication :** penser Client, agir Qualité

La qualité est l'une des toutes premières priorités du Groupe.

Cette priorité doit se traduire dans les comportements de chacun.

La hiérarchie est garante du respect des standards de travail et de la conformité du résultat obtenu.

*En tant que Directeur du site de Valenciennes, je m'engage, avec mes équipes, à mettre en œuvre la stratégie qualité décrite ci-dessus, à satisfaire aux exigences applicables, comprenant celles de nos clients et à améliorer en permanence notre système de management de la Qualité.*

Vincent BARON

Directeur du site de Valenciennes

22 août 2019

### La politique qualité

*La qualité est un levier essentiel pour tendre vers la vision de PSA GROUPE.*

Avec le plan « Push to Pass », nous avons pour objectif de développer nos activités de constructeur automobile de référence mais aussi de devenir le fournisseur de mobilité préféré de nos clients, tout en respectant nos engagements de développement et d'impact en termes de développement responsable.

Cette vision nous conduit à vouloir remettre constamment sur tous les marchés pour être les meilleurs. Pour cela, nous devons mettre le client au cœur de l'entreprise et garantir absolument la satisfaction de chacun de nos clients. En effet, réaliser des opérations sur notre vision implique que nous soyons capables de proposer des produits et des services de qualité aux clients et prospects qui nous témoignent leur confiance en engageant d'acquiescer ou d'utiliser un véhicule ou un service de PSA GROUPE.

La qualité irréprochable de nos produits, et de nos services s'inscrit dans l'excellence opérationnelle que nous visons. Le maintien de la confiance de nos clients est une condition de réussite à l'ensemble de nos objectifs de croissance et de rentabilité.

Ceci passe par deux orientations fortes :

- Viser le 1<sup>er</sup> place en qualité produit et service à l'horizon du plan Push to Pass
- Et intégrer l'axe d'impact « Quality First » dans notre culture

La politique Qualité de PSA GROUPE s'applique dans tous les pays/régions où le Groupe est présent et agit :

- les principes d'animation du Système de Management de la Qualité (SMQ) pour déployer cette politique,
- la méthode que nous utilisons pour maîtriser les résultats qualité,
- le rôle et l'implication de chacun.

La mise en œuvre des principes qualité essentiels découle de cette politique dont constitue un objectif personnel et collectif prioritaire pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Nous nous engageons à veiller à la bonne application de ces principes et à l'implication de tous. Ceci avec notre culture et cet état d'esprit « Quality First » que nous considérons les moyens de nos succès.



Carole TAVARES  
Présidente du Directoire

PSA GROUPE - Politique Qualité PSA GROUPE - 14 pages (version 01/19)  
Révisé le 01/19, 16/02/2019 - 4.21 - 0000204 - 1/21  
Page 1 sur 1