

La politique qualité

La qualité est un levier essentiel pour tendre vers la vision du Groupe PSA PEUGEOT CITROËN

Selon la vision que le Groupe s'est donnée, PSA Peugeot Citroën est, en 2020, un groupe global, profitable et indépendant, parmi les premiers constructeurs généralistes mondiaux. Il propose l'offre de produits et services la plus attractive et la plus respectueuse de l'environnement. Il est la référence du secteur en termes de développement responsable.

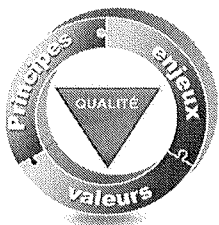
Cette vision nous conduit à soutenir l'offensive commerciale sur tous les marchés pour être parmi les meilleurs. Pour cela, nous devons mettre le client au cœur de l'Entreprise. En effet, l'atteinte des objectifs liés à notre vision implique que nous soyons capables de proposer des produits de qualité aux clients et prospects qui nous témoignent leur confiance en envisageant d'acquérir ou d'utiliser un véhicule de marque PEUGEOT ou CITROËN.

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

La politique Qualité PSA Peugeot Citroën s'applique dans tous les pays où le Groupe est présent et précise :

- l'ambition qualité que nous nous fixons,
- 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 découlant de cette politique doit constituer 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. C'est avec cette culture et cet état d'esprit que nous nous donnerons les moyens de nos ambitions.



Carlos Tavares
Président du Directoire

Notre ambition : être dans le TOP3 des enquêtes de satisfaction en clientèle

Notre ambition qualité est d'être dans le TOP3 en matière de **qualité du produit**, de **niveau de prestations** du produit et de **qualité du service**, sur tous les marchés où nous voulons être présents.

Notre engagement : déployer un Système de Management de la Qualité pertinent, lisible et efficace

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) du Groupe PSA Peugeot Citroën porte l'ensemble des dispositions préétablies et des comportements garantissant l'obtention de résultats qualité conformes aux objectifs fixés, ainsi que le dispositif d'animation de la mise en œuvre et de l'amélioration de ces dispositions.

En cohérence avec les valeurs du Groupe et avec les ambitions et les objectifs du PSA Excellence System, le SMQ :

- décrit les enjeux et les objectifs majeurs en matière de qualité,
- précise les exigences qualité et le système de management qui en résulte,
- rappelle les valeurs comportementales, gages de réussite, à partager par l'ensemble des acteurs.

Le SMQ s'inscrit dans le cadre du PSA Excellence System et exprime les principes de maîtrise de la qualité selon 3 niveaux :

- stratégique, avec l'expression des exigences en matière de Qualité,
- tactique, avec les référentiels décrivant les processus et les modes de fonctionnement nécessaires au respect des exigences qualité,
- opérationnel, avec les standards permettant aux opérationnels du terrain de réaliser leurs activités conformément aux processus définis.

Le SMQ nous permet de relever notre défi majeur en matière de qualité : **"Garantir la sécurité de nos produits et la qualité jugée par nos clients"**.

Le SMQ concerne l'ensemble de la chaîne de création de valeur de l'Entreprise. Tous les acteurs PSA sont impliqués, depuis la prospective incluant stratégie et programmation produit jusqu'à l'après-vente.

Notre méthode : planifier, construire, appliquer, vérifier, alerter, réagir, améliorer

La qualité se construit par une vigilance de chaque instant pour anticiper et maîtriser les risques sur la totalité de la chaîne de création de valeur. Pour cela, nous nous engageons à :

- planifier et construire la qualité dès le stade de programmation des nouveaux produits,
- appliquer systématiquement les standards de travail pertinents, enrichis par le retour d'expérience,

- vérifier, à chaque étape du travail, la conformité du résultat obtenu par rapport aux exigences fixées,
- objectiver les attentes de nos clients par des mesures et des indicateurs sur le produit et le service,
- exercer en permanence et à bon escient le devoir de veille et d'alerte,
- réagir immédiatement sur les défauts avérés, tant dans nos flux internes qu'en clientèle,
- évaluer le niveau de performance de nos processus, notamment au moyen d'audits, et en animer l'amélioration continue,
- utiliser les principes du management visuel pour l'animation opérationnelle,
- capitaliser l'analyse des dysfonctionnements constatés pour en éviter la récurrence.

Avec nos fournisseurs et nos partenaires, la qualité s'obtient par le travail en amont, en les associant directement à la résolution des problèmes et en n'hésitant pas à être intrusifs lorsque nécessaire.

Vis-à-vis des réseaux commerciaux, nous sommes exigeants sur les résultats que nous attendons pour nos clients. Nous les accompagnons dans la mise en œuvre des méthodes que nous préconisons.

Nous observons constamment, dans tous les domaines, les meilleures pratiques du Groupe et de nos concurrents et nous nous en inspirons.

Le rôle et l'implication de chacun : penser Client, agir Qualité

La qualité est l'une des toutes premières priorités du Groupe et doit se traduire dans les comportements de l'ensemble de la chaîne managériale, tant dans la décision que dans l'action.

La qualité suppose une motivation constante, des compétences techniques et managériales ainsi qu'un souci permanent du détail.

L'efficacité collective repose sur la formation et la qualification des personnes et sur l'engagement de chacun envers la satisfaction de nos clients : la qualité est au cœur de toutes nos démarches.

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

Il appartient aux fonctions Qualité des Directions sur toutes les zones géographiques, de piloter le déploiement de la politique qualité dans leur domaine, dans les relations avec nos fournisseurs, avec nos partenaires industriels, et nos réseaux commerciaux, sur les bases du Système de Management de la Qualité du Groupe. Ces fonctions sont garantes de l'obtention des résultats qualité pour leur domaine.

En tant que fonction indépendante, la Direction de la Qualité du Groupe est garante que les engagements pris pour la qualité sont et seront respectés.