

La Politique Qualité



SHAPE THE FUTURE, BUILD QUALITY NOW

Le Groupe PSA conçoit des expériences automobiles uniques et apporte des solutions de mobilité innovantes pour répondre à toutes les attentes.

*La satisfaction de chacun de nos clients est au cœur de notre stratégie.
Notre ambition est d'être le numéro un mondial pour la Qualité de nos produits et services.*

Pour le Groupe PSA, être TOP1, c'est :

- Zéro Défaut pour les produits et les services que nous mettons sur le marché.
- Une Qualité Durable tout au long de leur vie
- Une réactivité exemplaire pour répondre aux demandes de nos clients dans les plus brefs délais et garantir des services accessibles à tout moment.
- Une réponse adaptée aux attentes de nos clients partout dans le Monde.

Par notre Politique Qualité, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour atteindre cette ambition :

- Penser et Agir « Quality First » :
La Qualité doit être ancrée dans notre culture d'entreprise : elle se traduit en permanence dans le comportement de tous les collaborateurs et de tous les partenaires avec lesquels nous travaillons en entreprise étendue.
- Etre rigoureux au quotidien afin de garantir l'excellence de nos pratiques opérationnelles et une démarche pérenne d'amélioration continue :
Notre Système de Management de la Qualité (SMQ) nous permet de définir nos dispositifs qualité et nos standards, de les améliorer en permanence et d'en garantir l'application pour nous permettre d'atteindre durablement notre ambition Qualité.

Nous appliquons notre Politique Qualité tout au long de la chaîne de création de valeur : de la conception de nos produits et de nos services, à l'accompagnement de chacun de nos clients, partout dans le monde.

Par son déploiement, chacun d'entre nous contribue :

- À satisfaire pleinement tous nos clients,
- Au développement responsable de l'entreprise,
- À la performance pérenne de notre Groupe.

Carlos TAVARES
Président du Directoire

Les fondamentaux Qualité pour être TOP1 des enquêtes de satisfaction en clientèle

Pour être TOP1 en matière de **qualité du produit**, de **prestations**, de **qualité du service** et de **coût à l'usage**, sur tous les marchés où nous sommes présents, nous appliquons notre politique Qualité sur l'ensemble de la chaîne de création de valeur du Groupe.

L'engagement de chacun à penser « Quality First »

La Qualité doit se traduire dans les comportements de tous, tant dans la décision que dans l'action, et ce à tous les niveaux de l'entreprise

Elle implique un engagement constant et un souci permanent du détail.

Elle est au cœur de toutes nos démarches et les résultats sont obtenus au quotidien.

Elle se construit par une vigilance de chaque instant pour anticiper et maîtriser les risques :

- Nous définissons les objectifs qualité dès le stade de programmation des nouveaux produits et services.
- Nous appliquons systématiquement les standards de travail pertinents, enrichis par le retour d'expérience.
- Vérifions, à chaque étape, la conformité du résultat par rapport aux exigences définies.
- Nous nous assurons que les attentes de nos clients sont satisfaites par des mesures et des indicateurs sur le produit et le service.
- Nous exerçons en permanence et à bon escient le devoir de veille et d'alerte.
- Nous réagissons immédiatement sur les défauts avérés, tant en interne qu'en clientèle.
- Nous améliorons continuellement le niveau de performance de nos processus au moyen de leur évaluation par des audits et la mise en œuvre d'actions correctives et préventives.
- Nous capitalisons l'analyse des dysfonctionnements pour éviter la récurrence et améliorer sans cesse notre performance.

Elle engage nos fournisseurs et nos partenaires avec lesquels la qualité s'obtient :

- En les associant directement à la résolution des problèmes en amont.
- En exigeant des composants automobiles fabriqués conformément au standard international IATF 16949.
- En n'hésitant pas à être intrusifs si nécessaire.

La rigueur par un Système de Management de la Qualité pertinent, opérationnel et efficient

Notre Système de Management de la Qualité est une réponse pérenne pour atteindre notre ambition Qualité.

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) du Groupe PSA :

- Définit les exigences qualité sur la totalité des processus de notre chaîne de valeur,
- Traduit les enjeux et les objectifs Qualité majeurs de nos actions de progrès,
- Définit les dispositifs qualité dont l'application rigoureuse permet d'atteindre les résultats,

La Politique Qualité



- Rappelle les valeurs comportementales, de l'ensemble des acteurs (« Customer attitude »¹),
- Intègre l'animation de la politique de Sécurité Générale du Produit

Le SMQ s'inscrit dans le cadre du **Système d'Excellence du Groupe PSA**.

Il exprime la maîtrise de la Qualité selon 3 niveaux :

- Groupe : exigences de résultat en matière de Qualité, les Directives et Procédures transversales Groupe.
- Métier : référentiels décrivant les processus, les modes de fonctionnement et les dispositifs qualité nécessaires au respect des exigences Qualité.
- Région : standards locaux permettant aux opérationnels de réaliser leurs activités conformément aux processus définis.

Tous les acteurs PSA sont impliqués, depuis la prospective (incluant stratégie et programmation produit et services) jusqu'à la vente et l'après-vente.

L'évaluation de la maturité de notre système de management de la Qualité en regard des résultats obtenus nous permet d'établir des plans d'actions pertinents pour nous améliorer en continu et atteindre notre ambition, dans un esprit PDCA.

Le déploiement de la Politique Qualité

Notre engagement collectif est encadré par des personnes qualifiées dont les compétences techniques et managériales sont au meilleur niveau.

La Direction de la Qualité - fonction indépendante du Groupe PSA – est garante du respect des engagements pris pour la Qualité.

Les responsables Qualité des Directions et des Régions pilotent le déploiement de la Politique Qualité et sont responsables de leur Système de Management de la Qualité. Ils y associent tous les acteurs avec lesquels nous travaillons en entreprise étendue (fournisseurs, partenaires industriels, filiales, importateurs, réseaux commerciaux, ...). Ils sont garants de l'obtention des résultats Qualité.

Chaque hiérarchique de l'entreprise est garant du respect des standards, de la conformité des résultats et de la performance des processus sur son périmètre.

En production - en conformité avec les exigences réglementaires des pays ou régions dans lesquels nous opérons - les usines du Groupe PSA sont certifiées selon les référentiels :

- ISO 9001 pour nos usines terminales,
- IATF 16949 pour nos usines de mécanique et bruts.

Dans les réseaux commerciaux :

- Nous sommes exigeants sur les résultats attendus pour nos clients.
- Nous accompagnons la mise en œuvre des méthodes que nous préconisons.

¹ « Attitudes Client »