

POLITIQUE

QUALITÉ SOFRASTOCK

JUILLET 2020

Dans un contexte où les exigences de nos clients sont de plus en plus élevées et dans un environnement technologique et réglementaire en perpétuelle évolution, **la qualité de nos produits et services est un axe stratégique de Sofrastock.**

Notre ambition est de contribuer à la performance de l'Alliance Renault – Nissan – Mitsubishi et à la reconnaissance de Sofrastock comme faisant partie des meilleurs prestataires de Renault et de ses partenaires en termes de **qualité** et de **qualité de service**.

La politique Qualité de Sofrastock est partie intégrante du **Plan Satisfaction Client** du Groupe RENAULT et contribue à l'amélioration de sa performance.

À cet effet, **notre Système de Management de la Qualité prend en compte** les attentes des différentes **parties intéressées** telles que les **clients internes et externes**, les **partenaires sociaux, industriels et Commerciaux** et le **personnel de Sofrastock**.

La politique se décline autour de 4 axes :



CONFORMITÉ

La conformité à la spécification produit, quantité et packaging constitue le socle de notre engagement qualité : A cet effet il s'agit de **produire selon le strict respect des standards de l'APW** (Alliance Production Way) et **des spécifications métiers**. Nous voulons **faire bon du 1^{er} coup au poste de travail et dans chaque processus**.

RÉACTIVITÉ

La réactivité est essentielle pour **garantir la protection la plus Immédiate possible de nos clients et de l'entreprise dans le cas d'un risque qualité** avéré ou estimé sur nos produits et services. Au-delà de cette « protection » nous sommes engagés dans une **démarche d'amélioration continue** qui permet d'**analyser les causes racines** des défaillances et de **les éradiquer à leur source**, de **transversaliser et de capitaliser** les solutions retenues **pour éviter leur récurrence**.

QUALITÉ PERÇUE

Nous voulons que la **qualité perçue de nos produits, emballages et prestation** soit reconnue par nos clients comme étant **au meilleur niveau du marché**. Ceci s'appuie sur notre capacité à **adapter rapidement nos moyens de production et nos modes opératoires** aux exigences de nos clients.

COMMUNICATION

Chaque collaborateur s'engage à être **acteur de la politique Qualité Sofrastock**. Chacun est à **l'affût de toute idée d'amélioration de nos processus en s'appuyant sur les meilleures pratiques** observées tant au sein de l'Alliance que dans d'autres industries.

Excellence opérationnelle, fondement de la satisfaction des clients

L'excellence opérationnelle est le premier attendu de nos clients. Elle permet de développer la notoriété et l'attractivité de l'entreprise, mesurée par l'enquête de Satisfaction Clients. Elle est le socle d'un développement d'activité fort et durable.

Une dynamique permanente d'amélioration

Les plans d'actions associés aux objectifs annuels sont déclinés chaque année au travers de la démarche TQM (Total Quality Management) en cohérence avec la vision et les objectifs 2020.

Un engagement de toute l'usine

Le Comité de Direction, et tous les collaborateurs de Sofrastock s'engagent à mettre en œuvre les plans d'actions TQM définis afin de nous améliorer, **répondre en permanence aux attentes de nos clients** et assurer la pérennité de Sofrastock.

Laurent Kerloch
Président Directeur Général
de Sofrastock International

Thierry Varin
Direction Technique
et Qualité

Franck Vincent
Direction
des Opérations

Nicolas Bonnifait
Chef du
service financier

Géraldine Potel
Chef du Service des
Ressources Humaines

Thierry Couval
Responsable de la
business unit PPA

Fredéric Subra
Responsable de la
business unit ACPC

Charles Duval
Responsable de la
business unit PHF

Jérôme Berthelot
Chef du Département
Performance, APW et SMQ

Franck Legoux
Chef de projet usine

Patrick Fournée
Chef du service
Communication