

## **3 – POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION**

### **3.1. POLITIQUE QUALITE**

*L'existence d'une entreprise est liée à ses clients. En conséquence, nous acceptons qu'ils guident notre politique, nos objectifs et participent au jugement de notre performance.*

*Notre succès est contraint au respect de nos engagements et à la confiance que nous manifestent nos clients. Nous devons leur fournir des produits et un service irréprochable, avec des objectifs de coûts orientés en permanence à la baisse.*

*Pour la société TOUTAIN, le client est au centre de ses préoccupations, pour cela nous développons une politique qualité basée sur :*

- *L'écoute du besoin client et son anticipation, grâce à la mise en place d'enquête de satisfaction,*
- *La conformité des produits et services, grâce à la diminution des non-conformités,*
- *La diminution des coûts de production, grâce à une organisation optimisée et au respect des délais,*
- *La maîtrise et l'optimisation des coûts, grâce à une surveillance tarifaire au niveau des achats,*
- *L'amélioration continue des performances, grâce à une démarche structurée et au respect du taux de réalisation de notre plan Qualité.*
- *L'animation d'un projet d'entreprise en 2025 accompagné par ID4 MOBILITY qui a pour objectifs :*
  - *Clients :*
    - *Attaquer de nouveaux marchés avec l'offre existante*
    - *Avoir un réseau de partenaires performants*
  - *Performance :*
    - *Renforcer le pilotage de la performance = COMMUNIQUER*
    - *Avoir une dynamique de plans de progrès*
  - *Personnel :*
    - *Avoir une organisation qui traduise notre stratégie d'avenir*
    - *Retrouver un esprit d'équipe soudé et solidaire pour progresser ensemble*

Des objectifs sont désormais fixés annuellement et mesurés par des indicateurs dans le cadre du déploiement de notre politique qualité.

Cette politique doit être comprise, partagée et appliquée par tous les collaborateurs.

Une organisation rigoureuse est nécessaire pour garantir en permanence la fiabilité de notre relation avec le client. Nos méthodes doivent être analysées, et au besoin remis en cause.

L'amélioration continue concerne tous les acteurs de l'entreprise dans leurs activités quotidiennes, collectivement et individuellement.

Tous nos efforts doivent nous conduire à la certification ISO 9001 : 2015.

La direction, en collaboration avec le service Qualité maintiennent un programme de différents plans permanents d'amélioration. Chaque action engagée est suivie jusqu'à l'obtention de l'objectif visé.

La mise en place des Revues de Comité de Direction, doit nous permettre d'accroître le suivi de notre politique qualité en termes de bilans mensuels des non-conformités, du suivi de nos indicateurs et des plans d'amélioration continus et prévisionnels.

Annuellement, les objectifs quantifiés sont évalués lors de la revue de direction par les différents responsables, et les actions de progrès sont intégrées pour l'année suivante.

Les exigences de rentabilité, le respect de l'environnement, la recherche de véritables partenariats avec nos fournisseurs, le maintien et le développement des compétences, le souci du respect des personnes, complètent notre mobilisation.

**Teddy MICHEL** - **Hervé LEBLAY**

Directeur

Directeur

Commercial

Technique

Associé

Associé

## 3.2. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La Carrosserie TOUTAIN s'est résolument engagée dans une démarche de management de la qualité conforme au référentiel ISO 9001 : 2015, considérant qu'il s'agit d'une orientation stratégique majeure pour son développement et sa pérennité.

L'entière satisfaction du client constitue pour notre société, l'objectif l'essentiel. Il convient de comprendre ses besoins présents et futurs et de s'efforcer d'aller au-devant de ses attentes.

C'est pourquoi, l'entreprise et ses fournisseurs doivent collaborer à la mise en œuvre de la politique qualité décrite dans le manuel afin d'améliorer continuellement leur niveau de performance.

Nous nous engageons personnellement à apporter tout notre appui à cette politique en suivant trois lignes directrices :

- A mettre en œuvre toutes les ressources humaines et matérielles nécessaires à la réussite de notre démarche,
- A évaluer régulièrement l'efficacité de notre système de Management de la Qualité au regard de l'atteinte des objectifs que nous nous serons fixés,
- A contribuer à son amélioration permanente.

Nous conduirons personnellement cette démarche en relation étroite avec le Responsable qualité, à qui nous donnons la mission de développer, mettre en œuvre, entretenir, améliorer et vérifier les processus du système qualité, sensibiliser le personnel aux exigences du client, développer l'esprit qualité, animer le système qualité de l'entreprise et rendre compte de son fonctionnement.

Nous attendons de l'ensemble du personnel, surtout dans cette période beaucoup plus sensible, une implication dans la démarche qualité afin d'assurer la réussite de la politique engagée et une participation pleine et entière à ce projet afin que nous bâtissions ensemble une entreprise performante, pérenne, et profitable.

**Teddy MICHEL - Hervé LEBLAY**

Directeur  
Commercial  
Associé

Directeur  
Technique  
Associé