

Dans un contexte en perpétuelle évolution, le site s'adapte en permanence et oriente l'ensemble des actes et décisions vers la satisfaction de ses clients toujours plus exigeants.

L'usine de Sandouville a pour ambition **d'être un centre d'excellence industrielle du véhicule utilitaire en Europe**, en garantissant la conformité et la qualité des véhicules tout au long de leur cycle de vie, notamment pour la gamme X82 correspondant à **Renault Trafic, Nissan Primastar et R-Trucks**, ainsi que pour les futurs Trafic électriques.

Notre Système de Management de la Qualité répond aux normes internationales et aux exigences réglementaires évolutives ; il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue en tenant compte des attentes de nos clients. L'ambition de l'usine est d'être le centre d'excellence industrielle du véhicule utilitaire léger en Europe.

Notre capacité à satisfaire les attentes qualité de nos clients est pilotée par :

- La réduction des plaintes clients 3 mois (GMF)
- La Demande de Remboursement d'Assistance 3 mois (DRA)

Nos engagements

Produire conforme : Renforcer l'excellence opérationnelle

- Respecter les standards au poste de travail
- Respecter les routines d'animation qualité
- Appliquer la démarche du progrès continu
- Assurer le strict respect des plans de surveillance

Développer les compétences

- Assurer un recrutement de personnel compétent et qualifié
- Développer la polyvalence du personnel
- Assurer les besoins en compétences

Aimer nos clients

- Piloter le plan 10 K‰ 2027 (améliorer la détection et la réactivité, intégrer l'IA)

Nos objectifs

Satisfaire nos clients

- GMF 3 mois : 15 K‰
- DRA 3 mois : 1,50 K‰

« Je m'engage personnellement, ainsi que l'ensemble du Comité de Direction, à mettre en œuvre cette politique, à assurer sa diffusion et à vérifier son application pour garantir la qualité et la conformité de nos véhicules. »

Philippe SOURGET
Directeur de l'usine de Sandouville
Sandouville, le 7 mai 2026

