

## CONTEXTE



Le démarrage de la **nouvelle version de Master** dans l'ensemble de ses diversités, couplé à l'augmentation conséquente de ses ventes, notamment à l'international, pour des marchés et des clients toujours plus exigeants, nécessitent **de moderniser et de renforcer notre processus industriel en mode agile, pour gagner en efficacité, en performance et en compétitivité.**



La **satisfaction de nos clients, les attentes et les exigences de nos parties intéressées** sont au cœur de notre management quotidien. Grâce au déploiement de la démarche **Bon du 1<sup>er</sup> coup**, chaque collaborateur devient **acteur de l'excellence qualité** à son poste de travail.

Notre **Système de Management de la Qualité** répond aux exigences de la norme ISO 9001.

## OBJECTIFS

- Améliorer la qualité perçue de notre véhicule
- Réduire les plaintes clients (DRA – Demande retour Assistance - et GMF)
- Réduire le nombre de défauts détectés par voiture avant la livraison (SVES et DPU)

## 4 AXES



### DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

- Développer les écoles de formation dans chaque métier de fabrication pour permettre aux nouveaux équipiers d'être plus rapidement opérationnels au poste de travail
- Renforcer la polyvalence au poste de travail
- Renforcer le coaching IES pour et par la ligne managériale



### RESPECTER LES STANDARDS

- Renforcer le « bien faire du premier coup » et l'appel opérateur au poste de travail
- S'adapter aux évolutions réglementaires



### PROTÉGER LE CLIENT

- Améliorer la qualité de la détection
- Poursuivre le développement du Digital au service de la fabrication
- Assurer les boucles de réactivité pour la conformité du produit



### AMÉLIORER EN CONTINU

- S'appuyer sur le TDD, l'animation 5' et l'Observation de Poste
- Poursuivre les animations QRR et QRQC avec l'implication des services supports
- Transversaliser les bonnes pratiques
- Capitaliser sur les futures industrialisations

## ENGAGEMENT

“ *Collaborateurs et prestataires, nous sommes tous responsables de la qualité livrée à nos clients. Je m'engage, avec tous les équipiers de Batilly, et grâce à l'implication des pilotes de processus, à faire appliquer cette politique pour fabriquer des véhicules conformes.* ”

Batilly, le 23/04/2025.  
Nadjib ZAOUCHE  
Directeur