

POLITIQUE QUALITE DE SATIL



CONTEXTE

Depuis 1966, SATIL est une entreprise de sous traitance dans la transformation des métaux en chaudronnerie, usinage et montage en atelier ou sur sites clients. En plus de 50 ans la société a connu des périodes fastes et difficiles mais a toujours su s'adapter pour résister au passage des crises industrielles et économiques.

SATIL s'est développée avec des clients industriels essentiellement locaux, fidèles mais dont les besoins en investissements ont chuté et dont les fabrications les moins techniques ont peu à peu été transférées vers des pays low cost.

Au début des années 2010, SATIL a orienté sa stratégie vers la fabrication de composants à haute valeur ajoutée pour l'industrie de pointe et la recherche, développant en parallèle un savoir faire dans la réalisation et la maîtrise documentaire réglementaire de ces produits.

Ces dernières années et au vu de la disparition de nombreux concurrents régionaux, cette stratégie a permis à SATIL de sortir de la crise et de se positionner en concurrent direct de chaudronneries de haut de gamme sur le plan national.

SATIL se trouve aujourd'hui à la limite entre deux niveaux du marché de la sous traitance en chaudronnerie : entre la petite entreprise de moins de 50 salariés réactive mais avec une technicité limitée et la structure de plus de 100 salariés, pointue au détriment de sa flexibilité.

ORIENTATION STRATEGIQUE

L'actionnariat et la Direction de SATIL ont l'ambition de positionner, dans les 3 ans, la société parmi les meilleures de la sous traitance technique en soudage, chaudronnerie et mécano-soudage en alliant technicité, agilité et fiabilité.

Avec des clients toujours plus exigeants en termes de qualité des produits, de délais et de prix, SATIL doit s'organiser et se structurer pour répondre à des demandes croissantes en matière de compétences, de traçabilité et de réactivité.

Afin d'atteindre ces objectifs, la direction fait porter ses efforts sur 5 axes de développement :

- **Un plan d'investissement** dont la valeur à 3 ans devrait atteindre plus d'1 millions d'euros et dont l'objectif est de réduire le recours à la sous traitance par l'intégration des savoirs faire
- **Une action commerciale forte** avec le renforcement immédiat de l'équipe
- **Un renforcement de la structure suivi d'affaire/achats/négociation**, afin d'augmenter la fiabilité et la rentabilité de nos volumes d'achats et de renforcer le service et le reporting à nos clients
- **Un plan de recrutement et de formation du personnel**, afin d'augmenter notre capacité de production en termes de qualité et de moyens
- **Une structuration de fonctionnement** autour d'un système de management de la qualité ISO 9001 : 2015, afin de faire de l'amélioration continue et la recherche de la satisfaction client des valeurs fondamentales dans l'entreprise.

POLITIQUE

Afin de donner vie à notre nouvelle politique, le SMQ devra répondre aux orientations stratégiques suivantes :

- L'amélioration significative de **la maîtrise de nos délais** à travers la réduction des temps de validation, de préparation puis de réalisation des affaires
- La **réduction des non conformités** détectées par nos clients, par une meilleure maîtrise de nos processus de fabrication et de contrôle avant expédition
- L'amélioration de notre **reporting client** en cours de réalisation des affaires par le développement de moyens de communication innovants
- Le **maintien des ressources clés** de l'entreprise et l'amélioration générale de nos **compétences**, 1/3 de notre personnel devant être naturellement renouvelé (départs à la retraite) à 3 ans.

OBJECTIFS

Afin de mesurer la performance du SMQ les objectifs suivants ont été fixés :

- D'ici 3 ans **le taux de service doit atteindre au moins 90%** (nombre de lignes de commandes livrées à l'heure sur l'ensemble)
- Le nombre de non-conformité détectées par nos clients doit être réduit de 15% chaque année
- A travers des services de communication modernes, chaque client devra être **informé de l'avancement de ses commandes au moins une fois par semaine**
- Le nombre de nos collaborateurs doit avoir **augmenté de plus de 20%** tout en **maintenant** et **développant** les compétences de l'entreprise.

ENGAGEMENTS

L'ensemble de cette démarche, de ces objectifs et de leur unité de mesure pourra se résumer en un objectif à retenir et à pratiquer sans modération par l'ensemble du personnel et sur le même pied d'égalité et d'influence :

LA RECHERCHE DE LA SATISFACTION CLIENT.

La Direction s'engage :

- à mettre en œuvre les **ressources nécessaires** au bon fonctionnement des processus et à leur amélioration continue
- à respecter et faire respecter la **réglementation** et les **normes** qui s'appliquent à SATIL.

La Direction invite l'ensemble des collaborateurs à se mobiliser, comme à toutes les grandes échéances, pour donner à SATIL la place qu'elle mérite dans le paysage industriel.

Olivier RENAUD, Directeur, le 3/05/2018.