



POLITIQUE QUALITÉ SOLERA

Solera est née en 1967 à Hospitalet de Llobregat (Barcelone). M. Mariano Verdejo Solera l'a créé avec une **vision de l'avenir** soutenue par l'**engagement** envers la qualité des produits fabriqués. Depuis, nous en sommes si sûrs que nous ne limitons pas les retours de produits non conformes.

En 1973, il s'installe dans la petite ville de Cañete (Cuenca). A cette époque, tous les produits fabriqués par Solera (la majorité en résine d'urée) étaient vendus sur le marché national.

En 1984, elle a déplacé une partie de la production (en particulier les douilles en résine) dans la ville valencienne de Paterna, plus précisément dans la zone industrielle Fuente del Jarro (où se trouve actuellement le siège de l'entreprise), pour se rapprocher des fabricants de lampes, un type de client qui commençait déjà à exiger des produits certifiés.

En 1990, elle a acquis une entreprise qui fabriquait des câbles flexibles selon la norme UNE 21031. Le secteur du câble était déjà dans l'accord européen HAR et exigeait que tous les fabricants aient mis en œuvre les points les plus importants de la norme de qualité EN ISO 9001.

D'autre part, il commence le chemin de l'exportation sur des marchés très différents, mais aussi très exigeants en termes de qualité des produits et de certification des entreprises.

Comment pourrait-il en être autrement, M. Mariano Verdejo, s'adapte et, avec l'aide de techniciens embauchés pour mener à bien le projet et des conseils externes, **a équilibré** les processus et a commencé la mise en œuvre d'un système de qualité basé sur la norme UNE EN ISO 9001, obtenant le certificat d'enregistrement de société de l'AENOR en 1997.

Depuis, le système qualité nous a aidés à:

- Nous **développer** de manière **durable**, en tenant compte de l'**éthique** et de la **responsabilité sociale**.
- Créer des espaces de travail plus propres et mieux organisés, des procédures de travail qui facilitent la **communication** et le travail quotidien de tous les opérateurs de l'entreprise.
- Contrôler **efficacement** la qualité des produits fabriqués.
- Créer l'**esprit d'équipe** et impliquer chacun dans l'entreprise dans la qualité.
- Mettre en œuvre des contrôles de qualité pour les produits achetés et évaluer les fournisseurs par le biais d'audits ou de contrôles de produits.
- Agir dans la relation avec nos clients avec **cohérence, transparence, générosité** et **honnêteté**.

De plus, la **créativité** qui existe dans l'entreprise nous permet de développer des produits **respectueux de l'environnement**.

La qualité est garantie par le certificat d'immatriculation de l'entreprise délivré par Aenor, nous avons mis en place des contrôles du produit fini afin que tout notre stock arrive sur le marché dans le respect des exigences clients, des normes, des réglementations, des directives européennes et de toutes les exigences légales et réglementaires requises pour le produit.

Les résultats des audits annuels de suivi de notre système qualité confirment que nous sommes une entreprise **solide** et que nous continuons à fabriquer et à fournir des services de qualité. Ils confirment également l'**engagement** de l'entreprise envers l'**amélioration continue** de ses produits et processus, la recherche, l'étude de faisabilité et la mise en œuvre de technologies **innovantes** qui nous aident à rester sur l'un des marchés les plus compétitifs.

Pour réaliser tout cela, nous nous appuyons sur les aspects suivants :

■ **Connaissance et compréhension des problèmes internes et externes nécessaires à l'objectif et à la stratégie commerciale de Solera.**

Avec ce point, nous indiquons que Solera connaît et comprend parfaitement toutes les questions internes, telles que les valeurs, la culture, les connaissances, le développement interne de l'entreprise, et les questions externes, telles que les aspects juridiques, technologiques, concurrentiels, de marché, culturels, sociaux et économique aux niveaux local, régional, national ou international.

- **Mesures visant à sélectionner les fournisseurs, suivre et mesurer leur capacité de production.**
Avec ce point, ce que nous voulons réaliser, c'est que les matières premières et les composants que SOLERA achète à ses fournisseurs entrent dans l'usine avec la qualité requise. À cette fin, des fournisseurs sont sélectionnés qui peuvent fournir la qualité requise, ainsi que le respect des délais de livraison afin que notre production ne s'arrête pas et ainsi être en mesure de servir les commandes à temps, améliorant ainsi la satisfaction des clients.

- **Mesures visant la correction et l'amélioration continue des processus et la Qualité et la Sécurité des produits.**
Nous y parvenons en écoutant les avis des travailleurs dans leur métier pour améliorer les processus, par exemple un assemblage; acquérir la technologie capable de fournir la qualité requise et concevoir des processus et des produits sûrs qui répondent aux besoins des clients.

- **Mesures visant à la correction et l'engagement de l'entreprise à l'amélioration continue de l'approvisionnement à nos clients.**
Ceci est destiné à garantir que tous les produits qui sortent de SOLERA répondent aux spécifications requises, c'est pourquoi nous mettons des contrôles dans le processus de fabrication afin que ce qui arrive au client soit en parfait état et, surtout, l'engagement de toute l'organisation à amélioration continue.

- **Satisfaire les attentes de nos clients avec nos produits, la Direction de SOLERA s'engageant à impliquer l'ensemble du personnel de l'entreprise dans ces attentes.**
Les visites des clients à l'usine sont très importantes car ils savent vraiment ce que nous sommes, une entreprise avec des personnes capables de leur donner ce dont ils ont besoin. En général, leurs besoins sont: la qualité, le prix, le service et un bon traitement personnel. Chacun, en fonction de la situation de son entreprise, place les quatre concepts dans un ordre différent. À certaines occasions, les clients demandent des choses spécifiques, comme la hauteur des palettes que nous fournissons, des boîtes d'une certaine couleur, etc. Ces aspects sont inclus dans le système SOLERA avec différentes références, dans la structure du produit, etc., afin qu'il parvienne au client comme demandé.

- **Assurer le respect des exigences du Système de Management de la Qualité, des exigences clients, et des exigences légales et réglementaires du produit.**
À ce stade, tout ce qui précède est brièvement résumé et les exigences légales et réglementaires sont incluses, car leur respect est essentiel pour que le produit soit accepté sur le marché. La plupart de nos produits sont soumis à des normes et réglementations pour pouvoir être installés dans une habitation, comme la Réglementation Électrotechnique pour la Basse Tension, ou des normes spécifiques comme la UNE 20315, qui précise à quoi doivent répondre les coffrets que nous fabriquons. Pour y parvenir, nous concevons le produit depuis la matière première jusqu'au contenant qu'il doit porter (marques et indications) en passant par tous les processus d'injection, d'assemblage, de conditionnement, etc.

A Paterna, le 12 janvier 2.018

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to be "C. Verdejo".

Carlos Verdejo Monfort
Directeur General