

**Chrysler Canada Inc.**  
**FICHE COMPARATIVE DE QUALITÉ****Chrysler Canada : Chrysler Group LLC améliore la qualité  
de sa gamme de modèles 2014**

Chrysler Group continue d'investir dans la qualité de ses produits en améliorant les performances, la compétitivité et la fiabilité de sa gamme de produits Dodge, Ram, Chrysler, Jeep<sup>MD</sup> et FIAT 2014.

À la suite du lancement l'année dernière de la toute nouvelle berline compacte, la Dodge Dart, l'entreprise cible maintenant un autre segment hautement concurrentiel en 2014 avec un tout nouveau véhicule utilitaire sport (VUS), le Jeep Cherokee. Au même moment, Chrysler Group a également consacré d'importantes ressources aux Dodge Durango et Jeep Grand Cherokee 2014, même si ces véhicules primés sont encore frais sur le marché. Les modèles 2014 du Durango et du Grand Cherokee profitent de nouveaux groupes motopropulseurs raffinés, d'une entièrement nouvelle architecture électrique et de nouvelles améliorations intérieures qui rehaussent la fonction et l'apparence de tout ce qui entoure le conducteur.

« Dans le marché concurrentiel d'aujourd'hui, les clients méritent et s'attendent d'avoir un véhicule hautement fiable », relate Doug Betts, premier vice-président de la qualité, Chrysler Group LLC. « Pour qu'une marque ou qu'un véhicule puisse exceller dans la qualité globale, il est important de livrer des véhicules bien conçus et passionnants et d'assurer la satisfaction de la clientèle après la vente.

« La qualité signifie différentes choses pour différents clients, » ajoute Betts. « Nous définissons et suivons nos progrès pour six types de qualité afin de concevoir et de construire des véhicules qui plaisent à une clientèle diverse. Tous les clients veulent des véhicules de qualité supérieure, mais cela ne veut pas dire la même chose pour un banlieusard à bord de sa Dodge Dart, un entrepreneur qui tire une remorque avec un Ram 1500 ou un aventurier qui explore de nouveaux sentiers à bord d'un Jeep Wrangler. »

Les six types de qualité que le Chrysler Group surveille dans le but d'améliorer ses produits sont :

**Fiabilité**

La fiabilité, que l'on décrit également comme la qualité ordinaire, est mesurée en fonction des demandes de garantie. La création des équipes de satisfaction de la clientèle s'est avérée un facteur important dans la réduction d'environ 60 % de toutes les demandes de règlement sous garantie au cours des six dernières années. Chaque équipe est responsable de l'identification et de la correction

des problèmes pour un système en particulier (freins, transmission, électronique, etc.) Par exemple, l'équipe chargée du système de chauffage, de ventilation et de climatisation (HVAC), formée d'experts des domaines de l'ingénierie, de la fabrication, et de la qualité des fournisseurs et de l'entretien, a la responsabilité de réduire le nombre de demandes sous garantie et d'améliorer la qualité du système HVAC sur tous les véhicules de Chrysler Group.

### **Perception**

Également décrite comme la qualité de l'apparence, Chrysler Group a créé une équipe responsable de la qualité de la perception qui mesure et qui évalue les attributs des véhicules comme la finition, l'ergonomie, la qualité des matériaux intérieurs et même la qualité sonore des pièces mobiles comme les portes et bacs de rangement. Leur but est que les clients identifient les nouveaux véhicules Dodge, Ram, Chrysler, Jeep et FIAT comme étant des véhicules bien conçus et de qualité supérieure dès le premier moment où ils voient ou ils touchent à un véhicule chez un concessionnaire, à un salon de l'auto ou dans la cour d'un voisin.

### **Performance**

La qualité de la performance mesure le rendement et la fonctionnalité d'un véhicule par rapport à la concurrence. Pour améliorer la qualité de la performance d'un véhicule, les ingénieurs commencent par un programme pour un tout nouveau véhicule, recueillant les souhaits des clients et les classant par ordre de priorité. L'équipe compare ensuite plus de 300 caractéristiques physiques des véhicules en tête de leur catégorie respective. Des critères comme l'accélération, le freinage, la tenue de route, le confort des sièges, l'espace de rangement, la consommation de carburant et la visibilité sont mesurés de façon à ce que tous les nouveaux véhicules soient conçus pour rivaliser avec les meilleurs.

### **Aversion**

Les clients peuvent parfois trouver que des véhicules sont embêtants ou mal conçus, même si le véhicule offre de bonnes performances. Par exemple, un client peut trouver que les porte-gobelets sont trop bas ou que le régulateur de vitesse est difficile à régler. Chrysler Group se sert de ces commentaires pour réduire les problèmes de conception « embêtante ». Chrysler Group effectue également des enquêtes poussées auprès des consommateurs pour s'assurer que les commandes pour la radio Uconnect, la navigation et le divertissement sont intuitives et faciles à utiliser.

### **Service**

La qualité du service mesure l'expérience du client chez le concessionnaire, avant et après la vente. Chrysler Group demande l'opinion des clients après leur visite chez le concessionnaire pour déterminer s'ils seraient prêts à recommander la marque et le produit. S'ils ont visité la concession pour un entretien, l'entreprise leur demande également s'ils sont satisfaits et vérifie si le problème a été réglé dès la première visite.



### **Réglementation**

Les rappels pour des questions de sécurité ou de respect des exigences relatives à la conformité environnementale peuvent nuire à la réputation d'un constructeur, en plus des inconvénients pour les clients qui doivent retourner chez leur concessionnaire. Avec un processus strict du contrôle de la qualité, Chrysler Group s'est engagé à identifier les problèmes potentiels le plus rapidement possible et à offrir des véhicules sécuritaires et de qualité supérieure à ses clients.

