

Chrysler Canada Inc.  
**QUALITÉ**

**Chrysler Canada : Le processus de qualité de Chrysler Group s'est raffiné pour une raison très simple : créer des véhicules que les clients aimeront**

- **Améliorer la qualité générera plus de clients fidèles**
- **Les clients des nouveaux produits sont 32 pour cent plus susceptibles de recommander les marques de Chrysler Group**
- **Les équipes responsables de la qualité s'activent dès les premières étapes de la conception de nouveaux produits, en fixant des objectifs de rendement en matière de qualité pour plus de 300 fonctions**

À l'ère du développement international des véhicules, les contrôles de la qualité et les essais de véhicule sont de plus en plus raffinés. Pourtant, l'objectif ultime demeure simple : éliminer les choses que les clients n'aiment pas et créer des véhicules qu'ils aimeront.

« La fidélité de la clientèle et la promotion de nos marques sont directement reliées à la qualité de nos véhicules, » a affirmé Doug Betts, premier vice-président de la qualité, Chrysler Group LLC. « L'opinion la plus fiable et qui a le plus d'influence au sujet de la qualité de nos véhicules provient de quelqu'un qui conduit un véhicule Chrysler, Ram, Dodge, Jeep<sup>MD</sup> ou FIAT tous les jours. »

Des investissements considérables dans de nouveaux produits et processus de la qualité ont contribué à une amélioration marquée dans l'intention de nos clients de recommander un véhicule Chrysler, Ram, Dodge, Jeep et Fiat. Trois ans après s'être procuré leurs véhicules, les propriétaires des produits de l'année modèle 2012 du Chrysler Group étaient 32 pour cent plus susceptibles que les propriétaires des produits de l'année modèle 2009 du Chrysler Group de recommander la même marque à leurs amis et à leur famille, selon les résultats d'un sondage réalisé auprès des propriétaires de véhicules du Chrysler Group.

**On n'a jamais une deuxième chance de faire une première impression**

Du point de vue des clients, la première impression de la qualité s'installe dès que la personne voit et touche au véhicule pour la première fois, que ce soit chez le concessionnaire, lors d'un salon de l'auto ou dans la cour d'un voisin. Chrysler Group a créé une équipe responsable de la perception de la qualité 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. Son objectif est que les clients identifient les nouveaux véhicules Dodge, Ram, Chrysler, Jeep et FIAT comme étant des véhicules bien conçus et de grande qualité dès la première impression.

### **Une approche interfonctionnelle de la qualité**

Les équipes responsables de la qualité jouent des rôles clés en travaillant auprès des ingénieurs, des designers, des spécialistes du marketing, et des planificateurs techniques dès les premières étapes de la conception d'un nouveau véhicule. Les équipes fixent des objectifs de rendement en matière de qualité après avoir effectué des analyses comparatives approfondies des meilleurs véhicules des différentes catégories afin de s'assurer que les nouveaux véhicules excellent dans une variété de tests de comparaison avec la compétition. Cela comprend plus de 300 fonctions du véhicule et des critères tels que l'accélération, le freinage, la tenue de route, le confort des sièges, l'espace de rangement, l'insonorisation et la consommation de carburant.

En plus de maximiser l'attrait d'un nouveau véhicule et la qualité de ses performances, le service qualité identifie des façons de minimiser les éléments de design que les clients n'aiment pas ou qu'ils trouvent ennuyeux et confondants. Par exemple, cela peut se résumer à identifier la meilleure conception possible et le meilleur emplacement pour les porte-gobelets, ainsi qu'effectuer des recherches afin de s'assurer que les commandes sur l'écran tactile Uconnect<sup>MD</sup>, les commandes montées sur le volant et les autres commandes sont intuitives et faciles à utiliser.

### **La qualité fait partie des tâches de tous**

Les dizaines de milliers d'employés des usines de fabrication, appuyés par les principes de construction de calibre mondial, jouent un rôle essentiel afin de s'assurer de la qualité des nouveaux véhicules et de réduire les réparations sous garantie. Avant le lancement de la toute nouvelle Chrysler 200 2015, les employés de l'usine de montage de Sterling Heights ont identifié et appliqué environ 3 500 contrôles de la qualité dans le processus de montage avant que les premiers véhicules des clients soient construits.

Une fois qu'un client potentiel devient propriétaire, réduire ou éliminer les visites chez le concessionnaire afin d'effectuer une réparation devient un objectif clé. Les équipes de satisfaction de la clientèle de l'entreprise consultent les données liées à la garantie sur une base quotidienne afin de déceler et régler les problèmes. Chacune des 15 équipes est responsable d'un système particulier du véhicule (freins, transmission, systèmes électroniques, 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.

Le service fourni chez le concessionnaire, qu'il s'agisse du processus de magasinage ou l'entretien et la réparation après l'achat, joue un autre rôle essentiel pour assurer la satisfaction de la clientèle. 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. L'entreprise leur demande également s'ils sont satisfaits et vérifie si le problème a été réglé dès la première visite.

« La qualité signifie différentes choses pour différents clients, » ajoute Betts. « Nous dessinons et construisons nos véhicules afin de plaire à une base de clients diversifiée et nous suivons constamment nos progrès en fonction d'un ensemble complet d'objectifs liés à la qualité. Nous améliorons constamment nos produits dans le but d'accroître le nombre de propriétaires fidèles et hautement satisfaits. »

