

FCA Canada Inc. 2016

**QUALITÉ**

## **FCA Canada : à FCA US LLC, la qualité est au centre des préoccupations de chacun**

- **L'approche axée sur le client place les besoins et les commentaires de celui-ci au centre du processus de conception des véhicules.**
- **FCA US LLC détient le seul siège social de l'industrie automobile dans lequel un véhicule peut passer de simple croquis à un véhicule construit qui est soumis à des essais exhaustifs sur le moteur, la durabilité de la transmission et la performance, ainsi qu'à un développement aérodynamique et acoustique en soufflerie et à une validation en conditions météorologiques extrêmes, tout cela sous un seul toit.**
- **FCA US continue d'investir considérablement dans son avenir pour améliorer la qualité, l'efficacité, la sécurité et les technologies.**

FCA US LLC continue d'investir dans l'amélioration des produits tout en attirant de nouveaux clients dans les salles de démonstration des concessionnaires et en augmentant de façon constante ses parts de marché. L'entreprise renforce son développement de la qualité avec comme objectif principal de convertir de nouveaux clients et des clients existants en propriétaires fidèles qui recommandent fièrement les produits Chrysler, Jeep®, Dodge, Ram et FIAT à leurs amis et aux membres de leur famille.

### **Approche centrée sur le client**

Dès les premières étapes de la création d'un véhicule, avant que les croquis des concepteurs ne deviennent des maquettes, des études sont réalisées pour recueillir, analyser et intégrer les demandes des clients au nouveau concept de véhicule. Une approche centrée sur le client en matière de qualité place les besoins des clients au centre des prises de décision et de la planification durant toutes les étapes de la conception.

### **La combinaison unique des gens et des technologies du Centre de technologie Chrysler**

La plus grande partie du développement du véhicule se déroule au Centre de technologie Chrysler (CTC) du siège social de FCA US, à Auburn Hills au Michigan. Comptant environ 14 000 employés sous un même toit, ce siège social de l'industrie automobile est le seul dans lequel un véhicule peut passer de simple croquis à un prototype qui est construit et soumis à des essais exhaustifs sur le moteur, la durabilité de la transmission et la performance, ainsi qu'à un développement aérodynamique

et acoustique en soufflerie et à une validation en conditions météorologiques extrêmes, tout cela sous un seul toit.

Le simulateur d'essai sur route, portant également le nom bien mérité de « The Shaker », permet de soumettre les véhicules à certains des essais les plus exigeants au CTC. Il recrée les usages abusifs que subit un véhicule aux mains d'un client qui se classe au 95<sup>e</sup> percentile, c'est-à-dire un conducteur qui utilise son véhicule dans des conditions plus rigoureuses que 95 % de tous les conducteurs. Le simulateur recrée un vaste éventail de sentiers hors route et de chaussées, puis impose à un véhicule une vie d'usure et de dégradation en un seul mois.

### **Toujours plus loin**

Les milliers d'essais en laboratoire et simulés exécutés au CTC forment la base des essais rigoureux de fiabilité, de compétence et de durabilité qui se poursuivent sur les circuits d'essai de FCA partout dans le monde.

Outre les installations d'essai exhaustives des circuits d'essai de Chelsea, du Michigan et de Balocco en Italie, l'entreprise effectue des essais en conditions météorologiques extrêmes au circuit d'essai de FCA à Yucca en Arizona et à celui d'Arjeplog en Suède, situé dans le cercle arctique. Au centre d'évaluation de l'entreprise de Naples en Floride, les véhicules subissent des essais de décélération en roue libre pour évaluer la résistance de frottement globale, l'aérodynamique et la résistance au roulement des pneus.

Les équipes qui se consacrent à l'ingénierie et à la qualité étudient aussi le comportement des véhicules dans des environnements moins prévisibles. Les véhicules du parc d'essais de fiabilité roulent à toute heure du jour sur tous les types de chaussées publiques, à basse et à haute altitudes, dans des blizzards, sous la chaleur sèche du désert et dans des endroits chauds et humides, partout sur la planète.

L'entreprise a également fait équipe avec l'Université de Windsor pour établir le Centre de recherche et développement automobile de FCA Canada/Université de Windsor, à Windsor, en Ontario. Le Centre a ouvert ses portes en mai 1996 grâce à un investissement de 30 millions de dollars (CA). Il s'agissait du premier partenariat du genre au Canada. Avec des investissements totaux qui dépassent aujourd'hui 600 millions de dollars, le Centre de recherche et développement automobile se révèle avantageux pour tous les partenaires. Il compte six simulateurs d'essai sur route et un vaste éventail d'installations de recherche et de développement, y compris les centres de recherche sur les revêtements automobiles et sur l'éclairage automobile.

### **Intégrer la qualité à chaque véhicule**

Depuis 2009, FCA US a annoncé d'importants investissements dans ses unités de production, marquant des progrès considérables en matière d'amélioration de la qualité, de l'efficacité, de la sécurité et de la technologie dans ses usines. Soutenus par les principes de fabrication du programme World Class Manufacturing (WCM), les travailleurs jouent un rôle clé pour garantir le succès et réduire les réparations au titre de la garantie.

Dans le centre d'assurance qualité d'une usine de montage, des véhicules choisis au hasard sont soumis à une vérification et à des mesures techniques détaillées sur plus de 400 fonctions, comme le chauffage, le refroidissement, les émissions et la finition. Les usines de montage de FCA US misent aussi sur des centres de métrologie de pointe, un laboratoire dernier cri muni d'une salle blanche. Les laboratoires de métrologie utilisent des analyseurs au laser et un jeu complexe d'appareils qui imitent le processus de fabrication de la carrosserie pour permettre aux ingénieurs et aux techniciens de déceler la véritable cause de tout écart de fabrication, même lorsque les composants semblent impeccables à l'œil nu. Tous ces outils servent à repérer et à corriger tout problème avant la livraison des véhicules aux concessionnaires.

Le développement de la qualité à FCA US place les besoins des clients au premier plan afin de concevoir et de construire des véhicules que les propriétaires recommanderont fièrement à leurs amis et aux membres de leur famille.

