

### 1 CONTEXTE

L'importance de la QP dans le secteur automobile

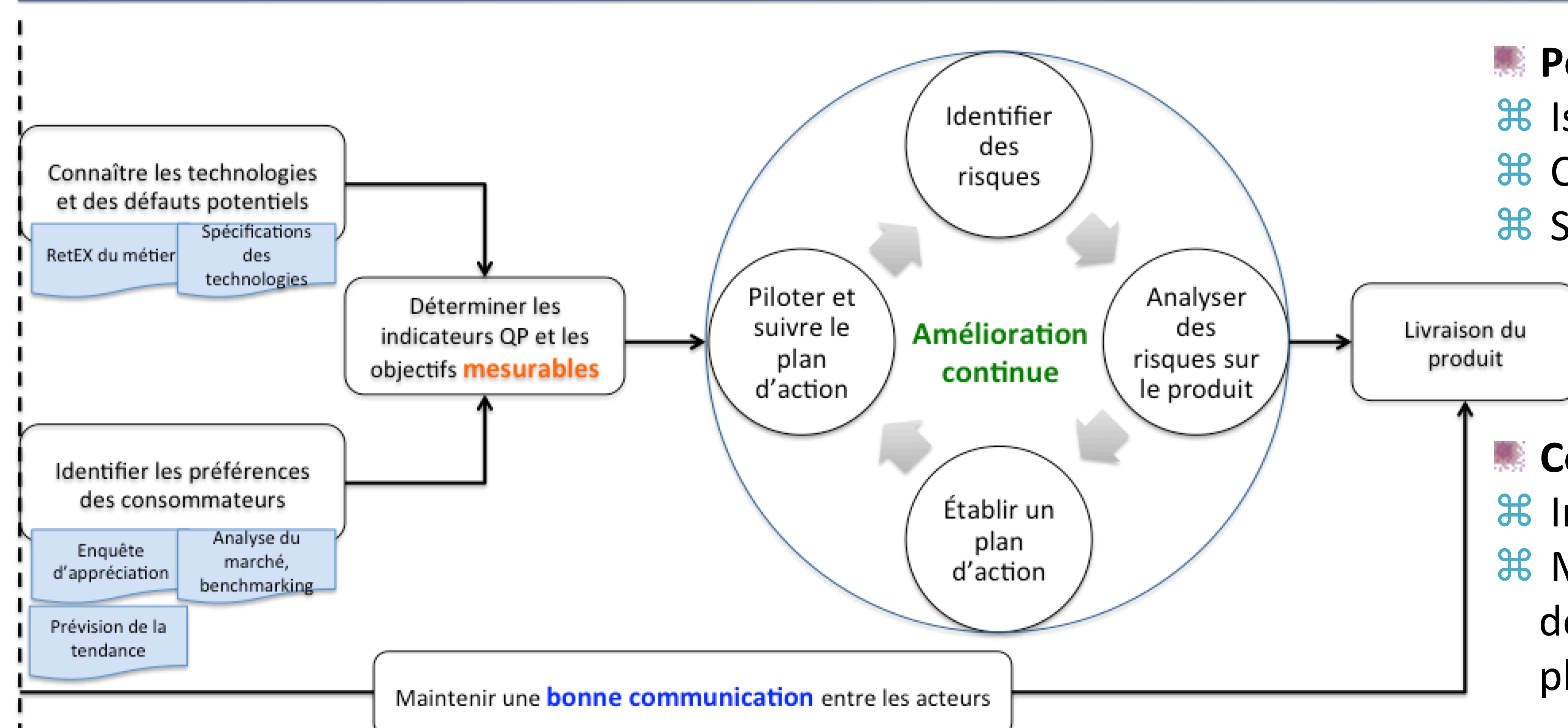
QP : Perceptions rationnelles  
subjectives, au premier contact<sup>[1]</sup>



La qualité perçue fait la différenciation entre les véhicules et influence l'acte d'achat

### 3 RÉSULTATS

Une démarche de l'amélioration de la QP, qui peut être appliquée à TOUT produit et à TOUT secteur



**Pourquoi cette démarche ?**

- ⌘ Issue de l'expérience de terrain
- ⌘ Compréhensible et pragmatique
- ⌘ Sans contrainte sectorielle

**Comment assurer cette démarche ?**

- ⌘ Impliquer la direction
- ⌘ Mettre en œuvre un auto-diagnostic de la maturité des activités mises en place

### 2 MÉTHODOLOGIE

a. Moyens de mesure des résultats QP

**Revue sur la numérisation 3D par un logiciel de rendu réaliste**

- Amélioration continue
- Suivi des évolutions
- Prévention des risques au plus tôt
- Besoin de bonnes connaissances techniques et d'expériences

**Revue sur pièces (maquettes ou réelles)**

- Amélioration continue
- Correction de tous les problèmes QP
- Certains problèmes non identifiables sur maquette

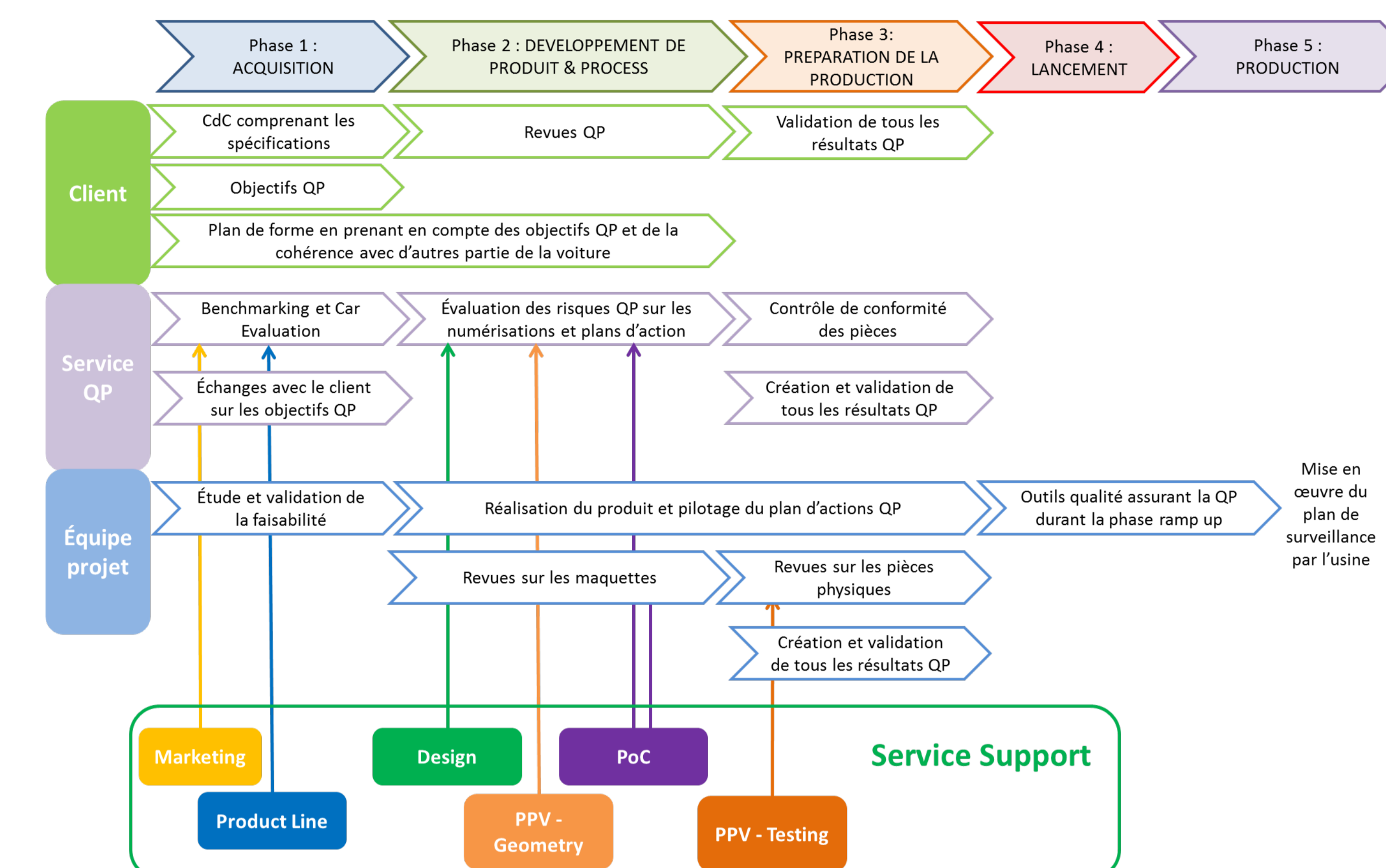
**Autres suivis QP**

- ⌘ Check-list spécifique pour les défaut de plan de joint
- ⌘ Contrôle de la conformité des pièces visibles après la première injection, sur la couleur, la brillance, les défauts d'injection, etc.

b. Processus de l'amélioration de la QP

**Pour le développement d'un nouveau produit automobile**

- ⌘ Adapté au processus du développement
- ⌘ Acteurs principaux et services support précisés



### 4 CONCLUSION

Les apports et les perspectives

**L'amélioration de la Qualité Perçue permet de**

- ⌘ Augmenter la séduction du produit
- ⌘ Assurer la fidélité de la clientèle
- ⌘ Améliorer la compétitivité de l'entreprise

**La Qualité Perçue doit être**

- ⌘ Suivie objectivement
- ⌘ Améliorée continûment
- ⌘ Communiquée transversalement

Téléchargement du mémoire complet : [www.utc.fr/master-qualite](http://www.utc.fr/master-qualite), Travaux, Réf.291

**Bibliographie:**

[1] J.-L. Giordano, L'approche qualité perçue, Chap1-Donner du sens et de la valeur par la qualité perçue, Édition Eyrolles  
[2] Xerfi Prévion, L'industrie automobile, Xerfi, 10-2013

**Glossaire :**

CdC : Cahier de Charge  
PPV : Product Process Validation

QP : Qualité Perçue  
RetEX : Retour d'Expérience

PoC : Pole of Competence