Aligner client et fournisseur sur la Qualité Perçue du produit

BOUKHRIS Ibtissam
Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO) – 2015/2016
Pour savoir plus : www.utc.fr/master-qualite puis «Travaux » « Qualité - Management », ref. n°347

1 Qualité perçue dans le secteur aéronautique

- Le **cosmétique** du produit joue un **rôle primordial** dans la perception de sa qualité par le client [1].
- Il **suscite** des **questions** de la part des clients.
- Il est une **clé** dans le **processus d'acceptation** ou de refus du produit.
- Les **clients sont très exigeants** sur la qualité perçue des produits.

Variation cosmétique ?

Variation d'aspect notable inhérente aux procédés de fabrication **standards**. Elle n'est donc pas un défaut et **n' impacte** ni la fonctionnalité ni la performance du matériel [2].

2 Problématique et Objectifs

- Comment **anticiper la réaction** des clients ?
- Comment les **accompagner** dans le **contrôle cosmétique** du matériel ?

- Créer un **cahier générique** des **variations cosmétiques**.
- Définir des **critères d'acceptabilité**.

3 Cahier cosmétique générique, Quels intérêts?

Stratégique

- ✓ Avoir **un référentiel** applicable à tous types de nacelles.
- ✓ **Standardiser** la méthode d'analyse des variations cosmétiques.

Economique

- ✓ **Réduire le coût de réclamations** liées à l'aspect visuel du produit.
- ✓ Avoir **une base** de discussion **avec les clients**.

Ethique

- ✓ Faciliter la **communication client / fournisseur**.
- ✓ **Objectiver** la notion de **qualité perçue**.

4 Un outil d'accompagnement pour le contrôle qualité

1. Une méthode de contrôle harmonisée

Exemple de nacelle [3]

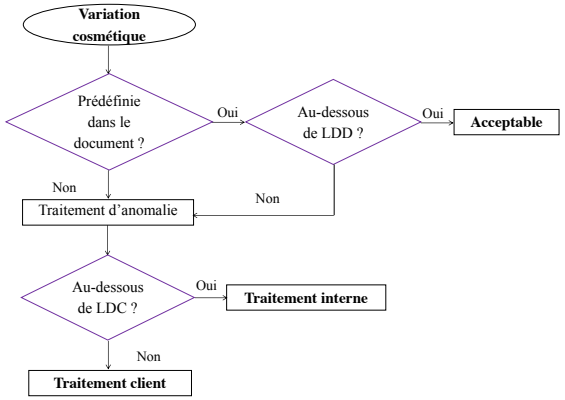
- ✓ **Des moyens de contrôle définis**.
- ✓ **3 zones cosmétiques :** du plus visible au moins visible par les clients.
- ✓ **Des conditions standards de contrôle** : Distance, Luminosité, Position nacelle.

2. Un référentiel cosmétique pour se positionner et prendre la décision

Associés à chaque variation :

- ✓ **Une illustration,** pour faciliter son identification.
- ✓ **Une définition de la nature, la localisation et les origines potentielles**, pour comprendre la variation.
- ✓ **Des critères d'acceptabilité,** pour objectiver la perception.

- ✓ **Un logigramme décisionnel**.



En prenant en compte :

Besoins/ attentes clients | ***Capabilité des procédés de fabrication*** | ***Contraintes de coût***

→ Réduction de l'écart entre qualité perçue et attendue.
Augmentation de la satisfaction client.

5 Perspectives

Approbation client : Soumission du document aux clients des inverseurs « Global 5000 » → **Utilisation :** Application sur les inverseurs « Global 5000 » → **Généralisation :** Mise en application sur les autres programmes

[1] : **Jean-Louis GIORDANO** « L'approche Qualité Perçue ». http://www.eyrolles.com/Chapitres/9782708134935/Chap1_Giordano.pdf. [Consulté le : 10-Mars-2016].
[2] : **Documents internes de l'entreprise.**
[3] : **Le groupe Safran Nacelles**. http://www.safran-nacelles.com/fr/nacelles. [Consulté le : 02-Mars-2016].

LDD : Limites De Documentation
LDC : Limites De Concession