



QUALITÉ PERÇUE, ARME INDISPENSABLE DU SUCCES AUTOMOBILE

SIA – 26 octobre 2016



RECHERCHE & DEVELOPPEMENT



Anne BARDOT / Christine MAUZAC

Nous sommes tous consommateurs de Qualité Perçue



La Qualité Perçue = le bien pensé et le bien fait

SOMMAIRE

- « Qualité Perçue » : Définitions et enjeux pour le produit automobile
- Dimensions structurantes de de la qualité perçue
- Prise en compte de qualité perçue sur les projets véhicules
- Qualité perçue & valeur résiduelle
- Conclusion

SOMMAIRE

- « Qualité Perçue » : Définitions et enjeux pour le produit automobile
- Dimensions structurantes de de la qualité perçue
- Prise en compte de qualité perçue sur les projets véhicules
- Qualité perçue & valeur résiduelle
- Conclusion

Définition de la qualité perçue pour l'automobile



« La notion de « qualité perçue » porte sur les **perceptions immédiates, rationnelles et subjectives** que le client a vis-à-vis du véhicule. Elle ne prend pas en compte les prestations à l'usage, ni le vieillissement, et se limite au **premier contact** que le client peut avoir du produit, en **showroom** par exemple », *Jean Louis Giordano*

Il ne s'agit pas d'une qualité explicite du produit mais bien d'une **représentation construite** de la qualité non seulement à partir **des matériaux et ou du traitement des Jeux et affleurements**,
mais aussi des formes, de l'intégration des découpes, de la stature du véhicule, de la relation des éléments les uns par rapport aux autres, de l'harmonie générale

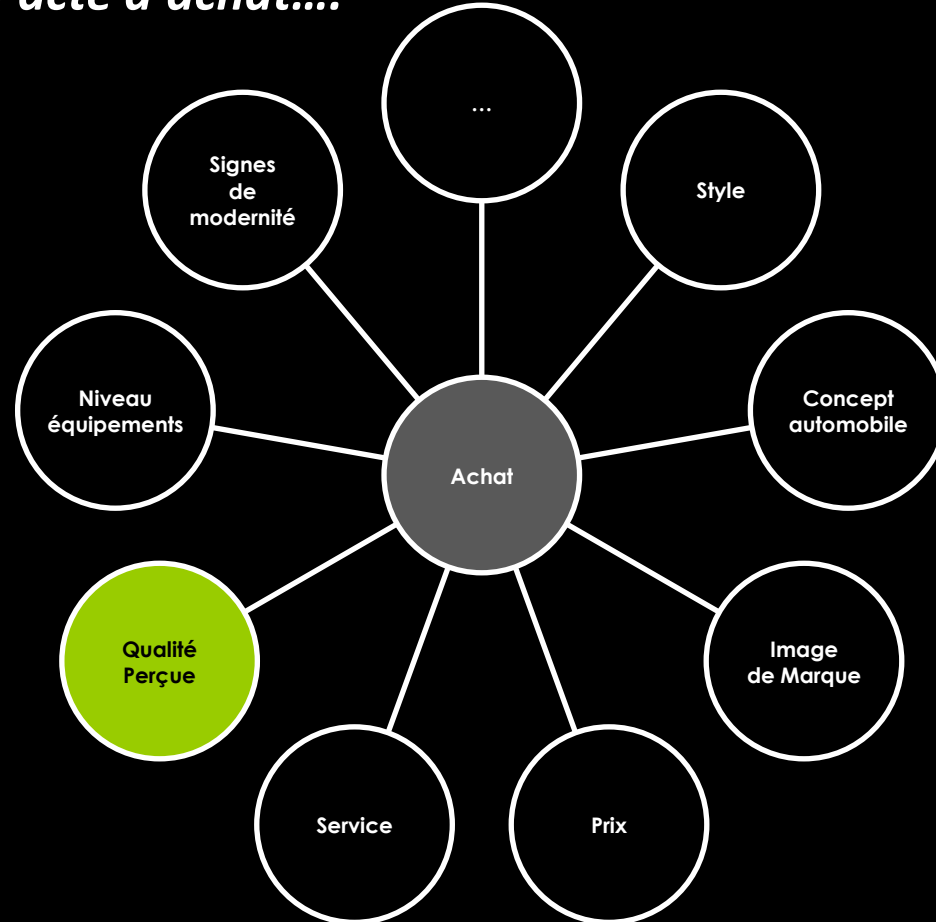
Les enjeux de la Qualité perçue

Une des composantes dans l'acte d'achat....

**Le consommateur
sélectionne le produit qui
fait bonne impression,**

**attribue subjectivement
des qualités intrinsèques
au produit,**

**et considère plus
généralement que le
visible reflète de
l'invisible.**

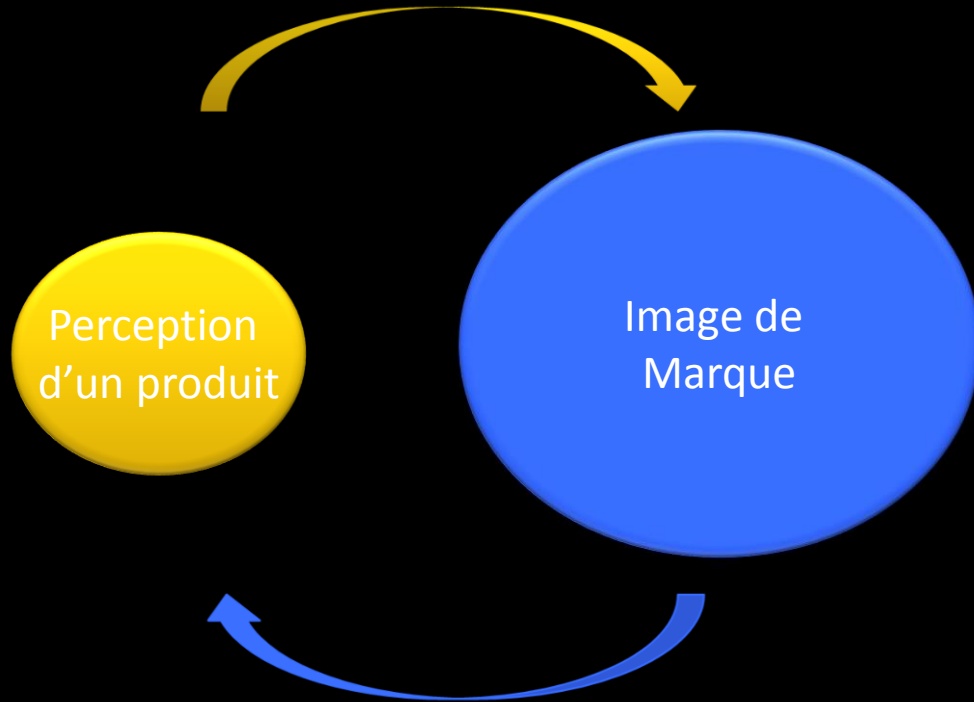


Les enjeux de la Qualité perçue

Une façon de créer de la valeur et donc de l'image

La Qualité Perçue d'un produit contribue au positionnement d'une Marque.

C'est un processus vertueux ...



Les enjeux de la Qualité perçue

Se positionner au bon niveau dans le Marché ...



Prix



25 ans plus tard...



1985-1990

SOMMAIRE

- « Qualité Perçue » : Définitions et enjeux pour le produit automobile
- **Dimensions structurantes de de la qualité perçue**
- Prise en compte de qualité perçue sur les projets véhicules
- Qualité perçue & valeur résiduelle
- Conclusion

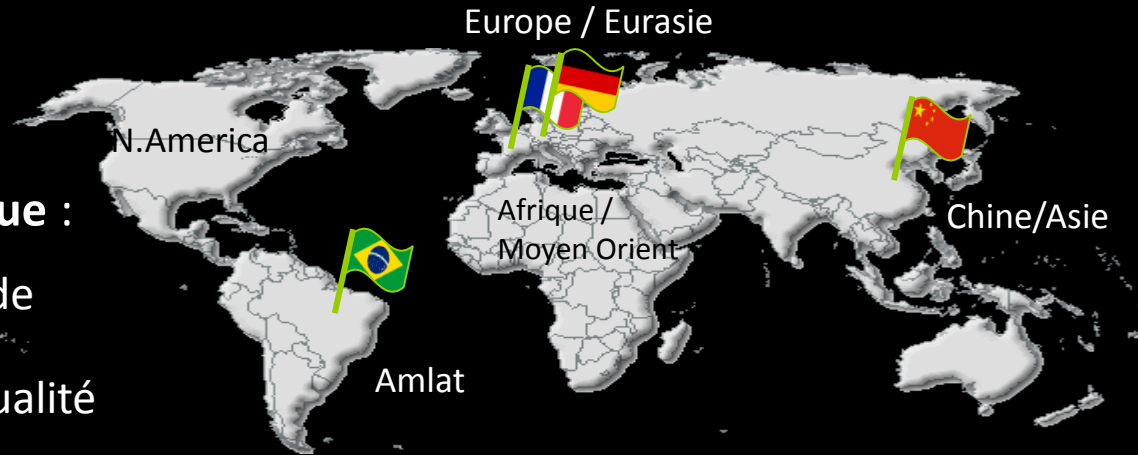
Connaître les attentes client ...

- ❑ Tests Clinic Qualité Perçue
- ❑ Extraits de tests Clinic d'attrait, de commercialisation
- ❑ Informations provenant de l'extérieur médias, internet



Sur chaque grande zone géographique :

- ❑ Compréhension du parcours client de découverte du véhicule
- ❑ Définition des attentes, signes de qualité
- ❑ Pondération de ces attentes



Identifier les zones véhicules à prendre en compte

Sur la base d'une analyse de la stratégie d'exploration du client : **Du global ...**

« Dès le premier regard, une auto doit être perçue comme un tout, cohérent et quelque soit l'angle de vue »

- ✓ Extérieur : tour complet du véhicule
- ✓ Intérieur: dès l'ouverture de la porte
 - ✓ Lignes générales, structure
 - ✓ Matériaux, Enjoliveurs, Couleurs, Odeurs

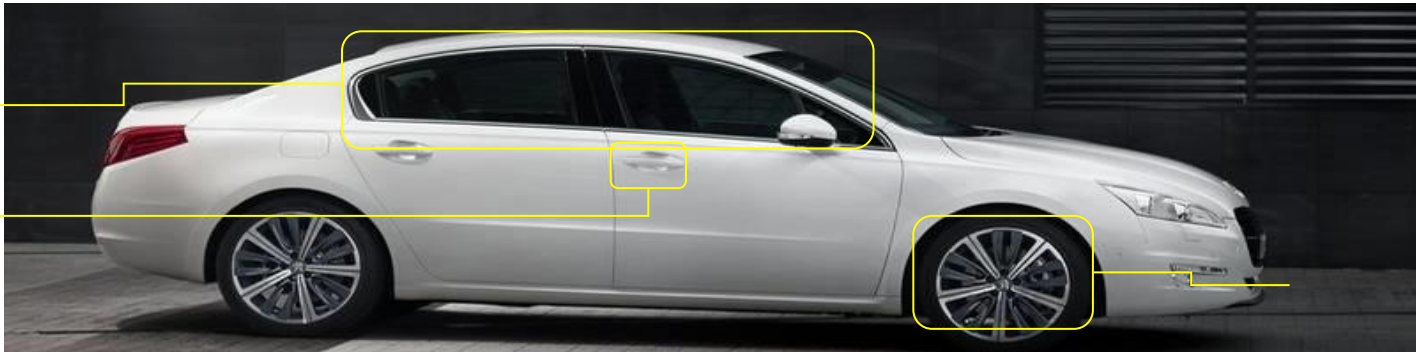
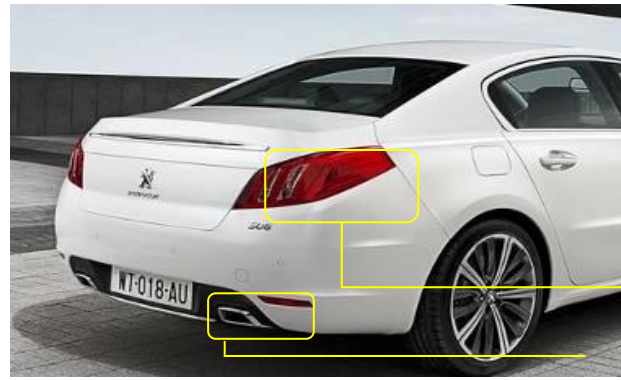
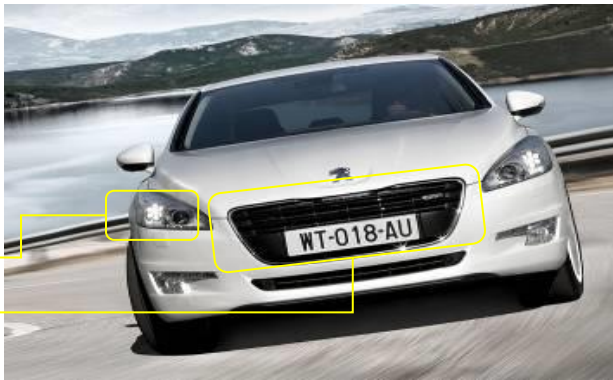
“Vous n’aurez jamais une seconde chance de vous faire une bonne impression” John W. Werikert



Identifier les zones véhicules à prendre en compte

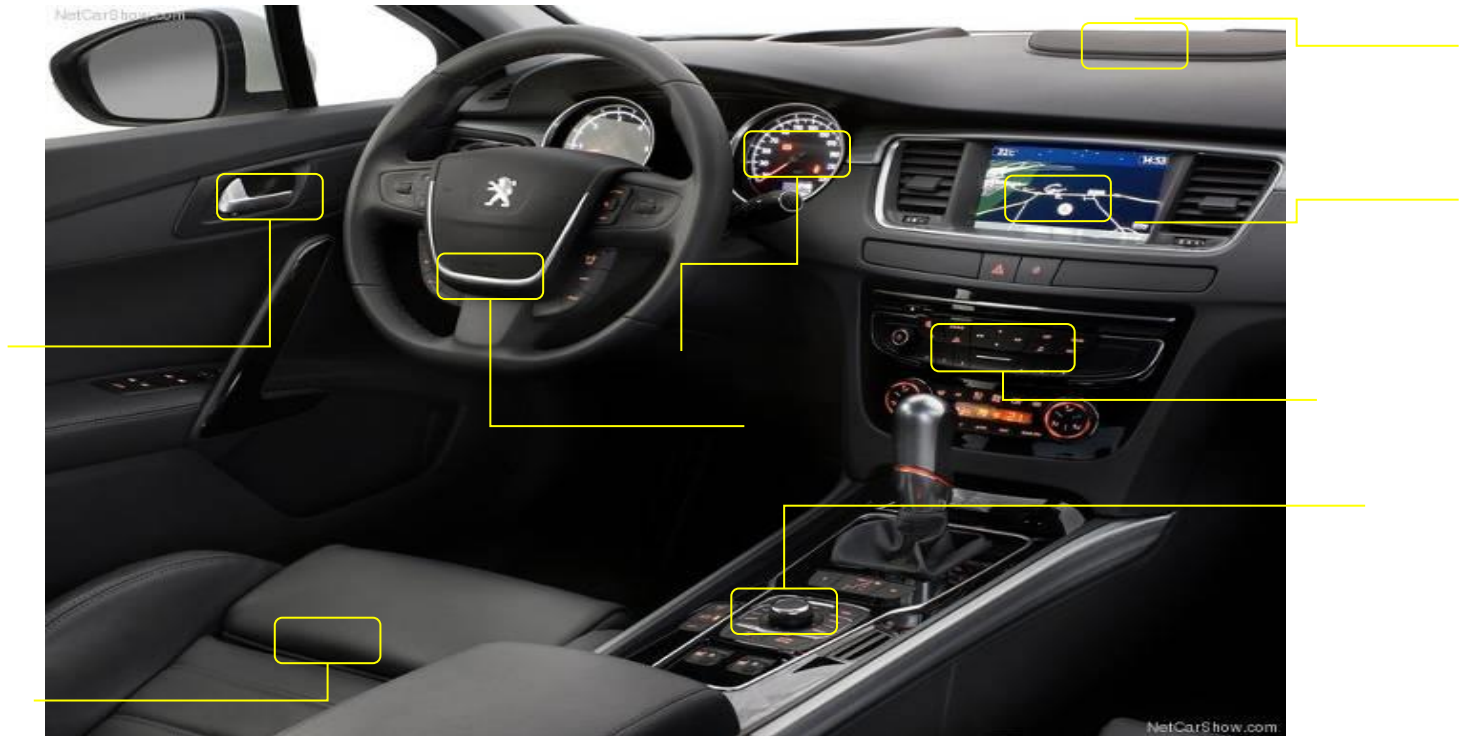
...aux éléments de détail : sur l'extérieur

Inspection méticuleuse de chaque détail : Quête du « Détail qui tue » sur l'extérieur



Identifier les zones véhicules à prendre en compte

✓ et sur l'intérieur ...



Les grandes attentes des clients



Harmonie
Clear design



*Simplicité des lignes de style et des découpes
Et
cohérence des volumes, matières couleurs ...*

■ Cohérence des volumes et matières

- Simplicité des lignes et pas de pièces rapportées
➔ *Pavillon soudage Laser*



■ Découpes simples



Les grandes attentes des clients



Assise Tenue de route

Morphologie de la voiture et Mise en scène des roues

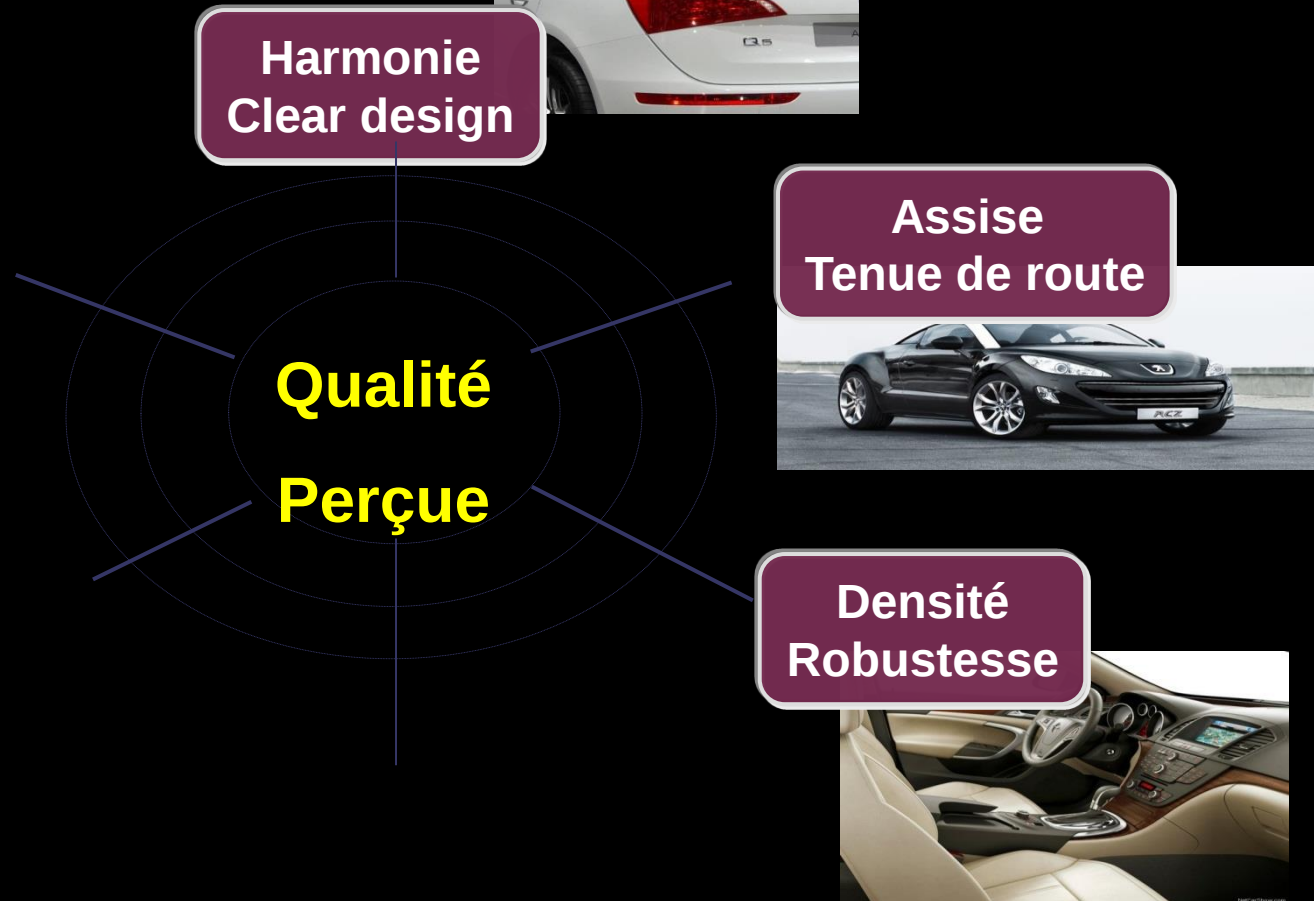
- Equilibre des volumes et proportions
/ taille et position des roues



- Effet pyramidal



Les grandes attentes des clients



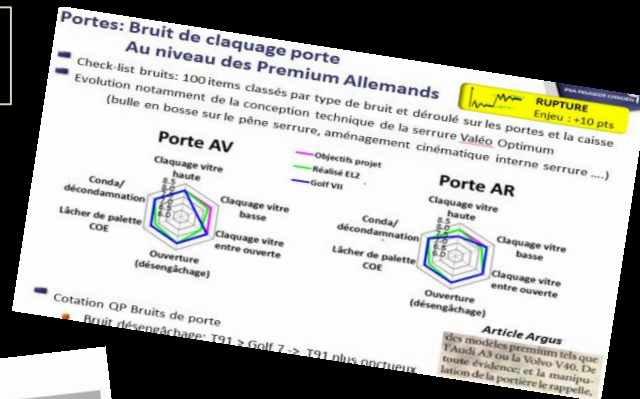
Densité Robustesse

Robustesse visuelle et tactile, traitement des bruits d'équipements



Bonne robustesse
visuelle de la planche
de bord

Bruits des
ouvrants



Exigences QP sur PC AV :



Robustesse des
Pièces à la manipulation

Les grandes attentes des clients



Sécurité
Fonctionnalité

*évidence fonctionnelle,
Ergonomie immédiate*

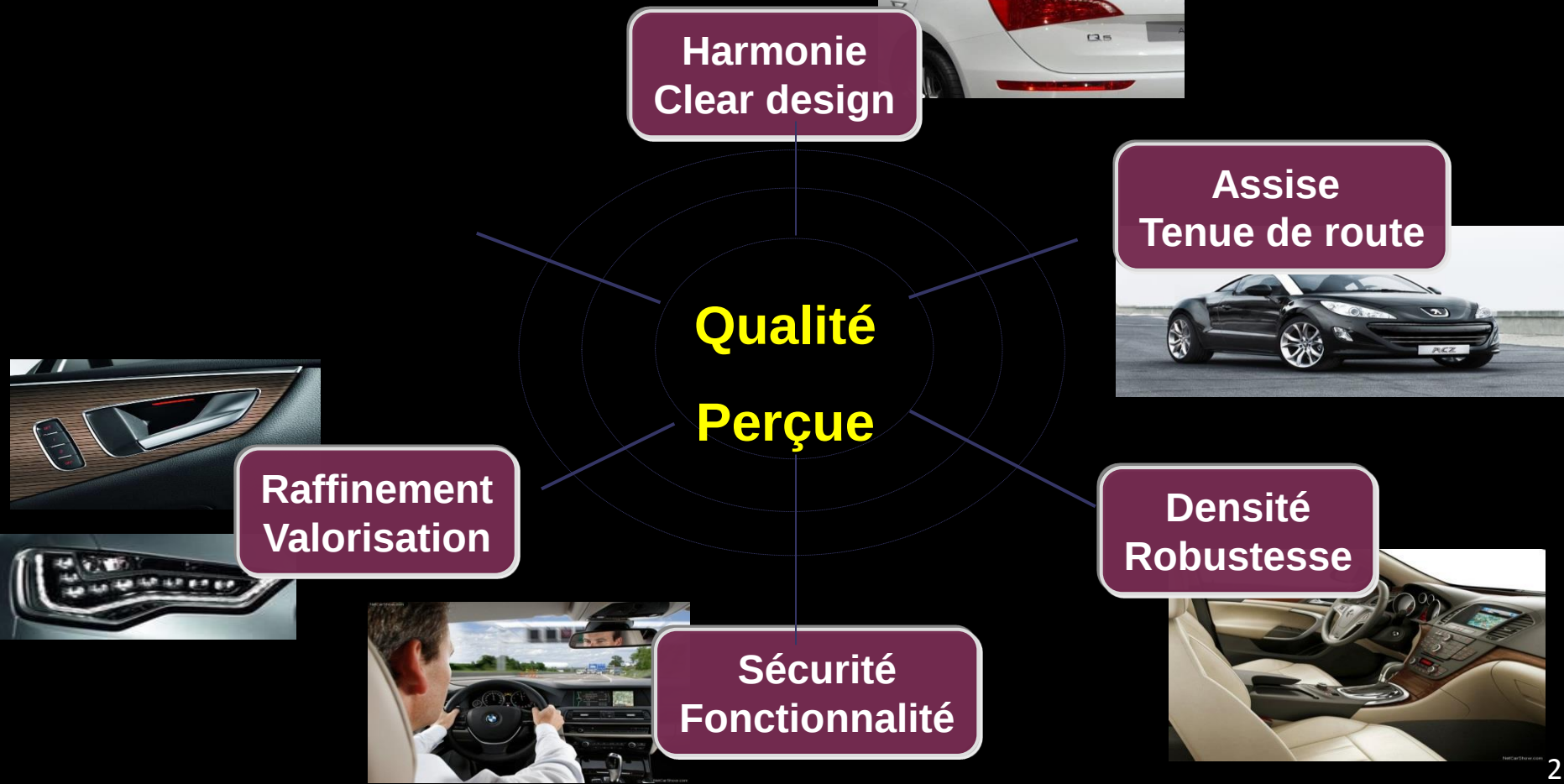


Commandes
organisées

Bonne identification

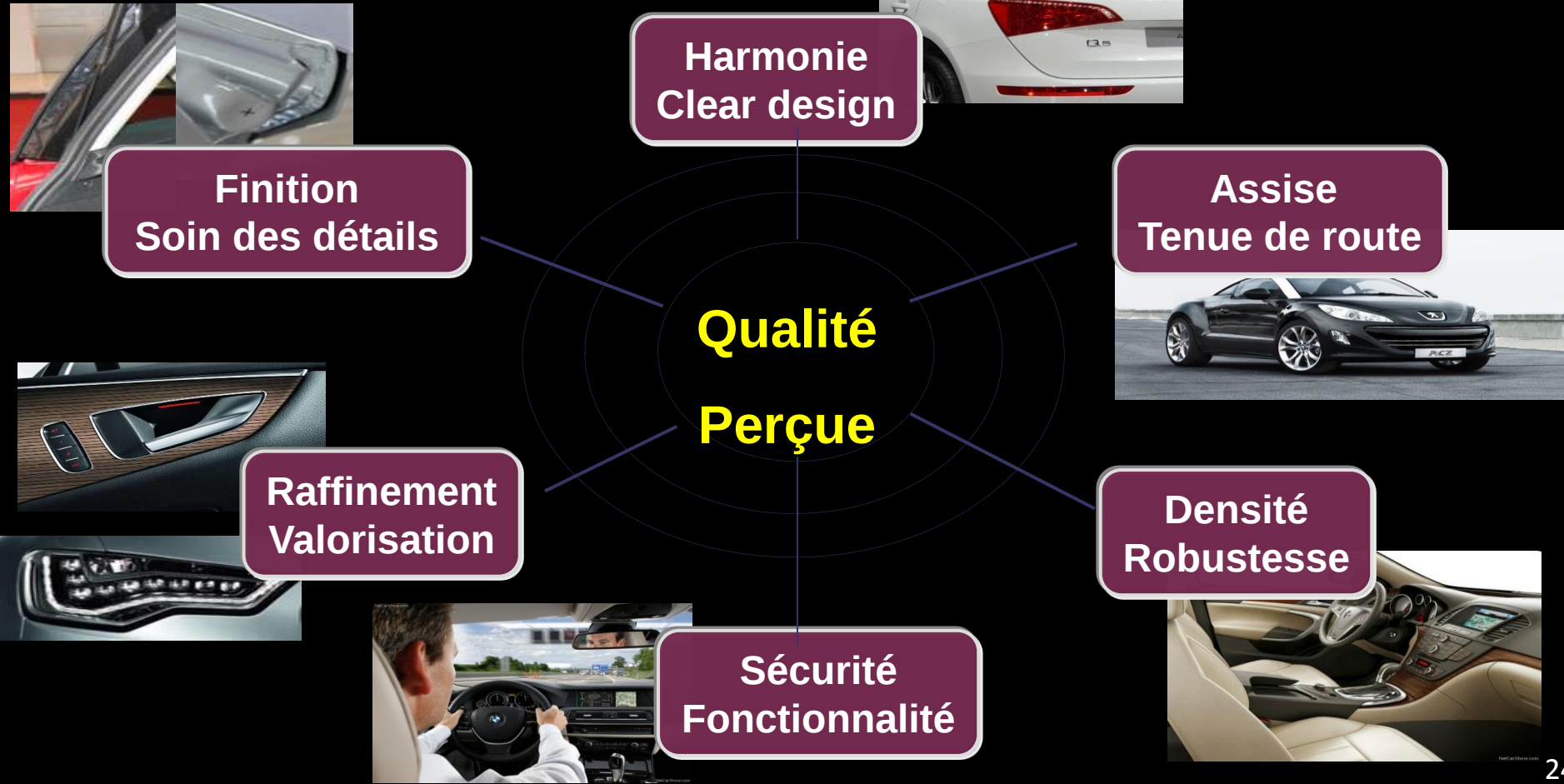
Seulement quelques
pushs

Les grandes attentes des clients





Les grandes attentes des clients



Finition Soin des détails

*Jeux et affleurement (finesse et régularité),
masquage des pièces techniques et finition*

Finition, soin du
détail
(carrosserie,
matériaux...)



Masquage des pièces
techniques



Homogénéité des jeux



Maitrise des rayons de bord de
tôles



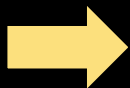
Gestion des jeux entre pièces
mobiles et pièces fixes



SOMMAIRE

- « Qualité Perçue » : Définitions et enjeux pour le produit automobile
- Dimensions structurantes de de la qualité perçue
- **Prise en compte de qualité perçue sur les projets véhicules**
- Qualité perçue & valeur résiduelle
- Conclusion

Comment traduire opérationnellement les attentes clients ?



Au travers de protocoles d'analyse de comportement et d'avis clients

- Tests « Clinic »
- Show room



Etablissement d'une grille de cotation, selon 2 dimensions

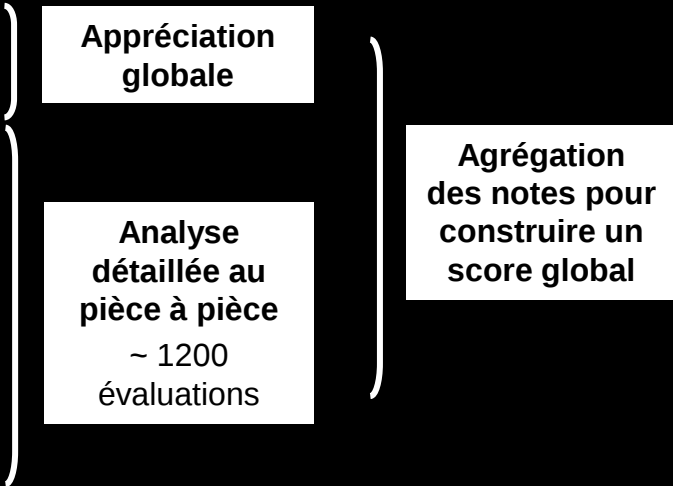
- Les attentes clients
- Les zones du véhicule

Client	Modèle	Version	Options	Zone	Prix	Statut
Client 1	Modèle A	Version 1	Options 1	Zone 1	Prix 1	Statut 1
Client 2	Modèle B	Version 2	Options 2	Zone 2	Prix 2	Statut 2
Client 3	Modèle C	Version 3	Options 3	Zone 3	Prix 3	Statut 3
Client 4	Modèle D	Version 4	Options 4	Zone 4	Prix 4	Statut 4
Client 5	Modèle E	Version 5	Options 5	Zone 5	Prix 5	Statut 5

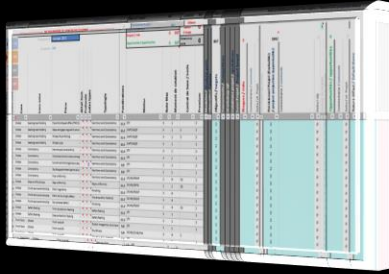
Grille des critères de qualité perçue

Près de 1300 critères

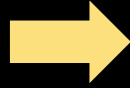
Dimensions attendues 	Harmonie, cohérence	Intégration	Densité, Robustesse	Sécurité, fonctionnalité	Valorisation, matériaux	Finition, soin des détails
 Zones / Pièces						
Global véhicule	1	Cotation par un panel				
Intérieur						
Extérieur						
Poste de conduite						
Planche de bord			2			
Console						
Volant						
Commandes						
Sièges avant						
Matériaux						
Commandes						
..						
Sièges arrières						



Comment expliciter ces attentes pour la conception ?



- Cotation des attentes

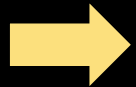
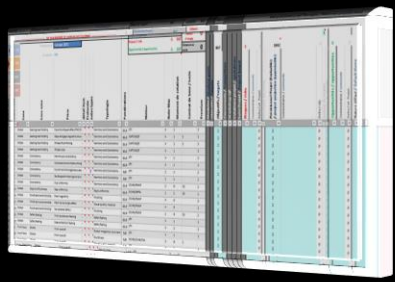


Traduction des attentes **en**
préconisations et spécifications
de conception par zone
véhicule



- Fiches attentes Clients

Comment sont traduits ces attendus en référentiel de conception ?



Traduction des attentes en
préconisations et spécifications
de conception par zone
véhicule



○ Cotation des attentes

○ Fiches attentes Clients

Traduction des préconisations et spécifications en exigences techniques produit
et process en cohérence avec les meilleurs savoir faire

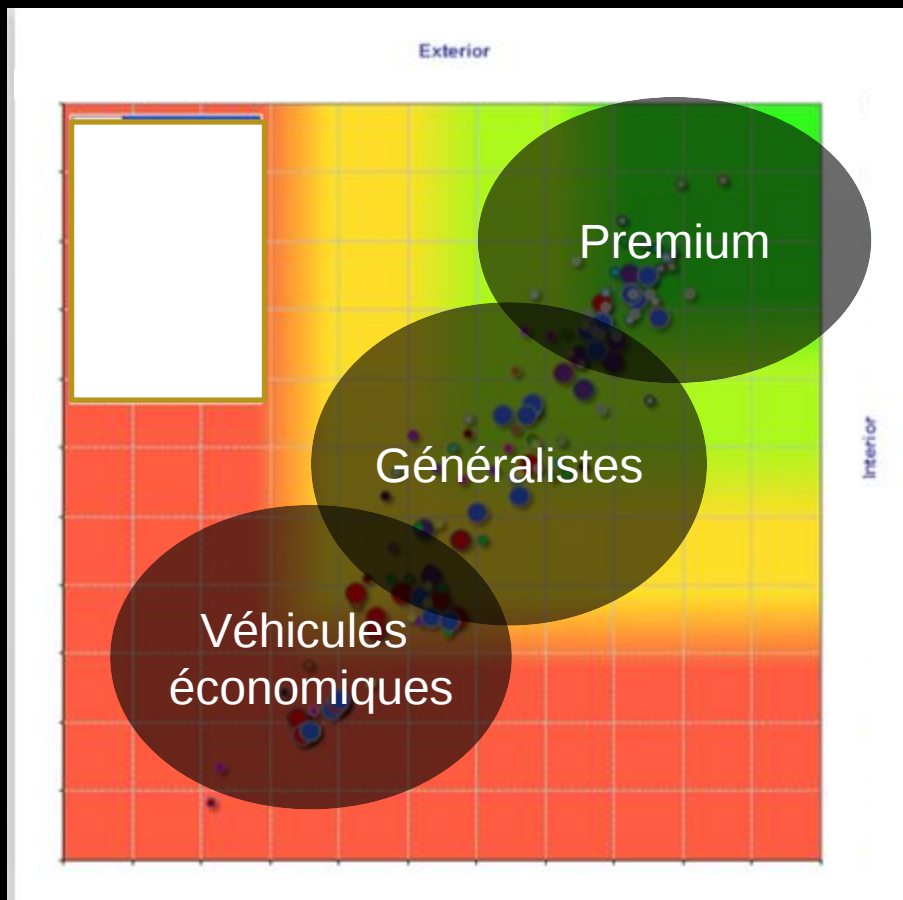


○ Analyse concurrence



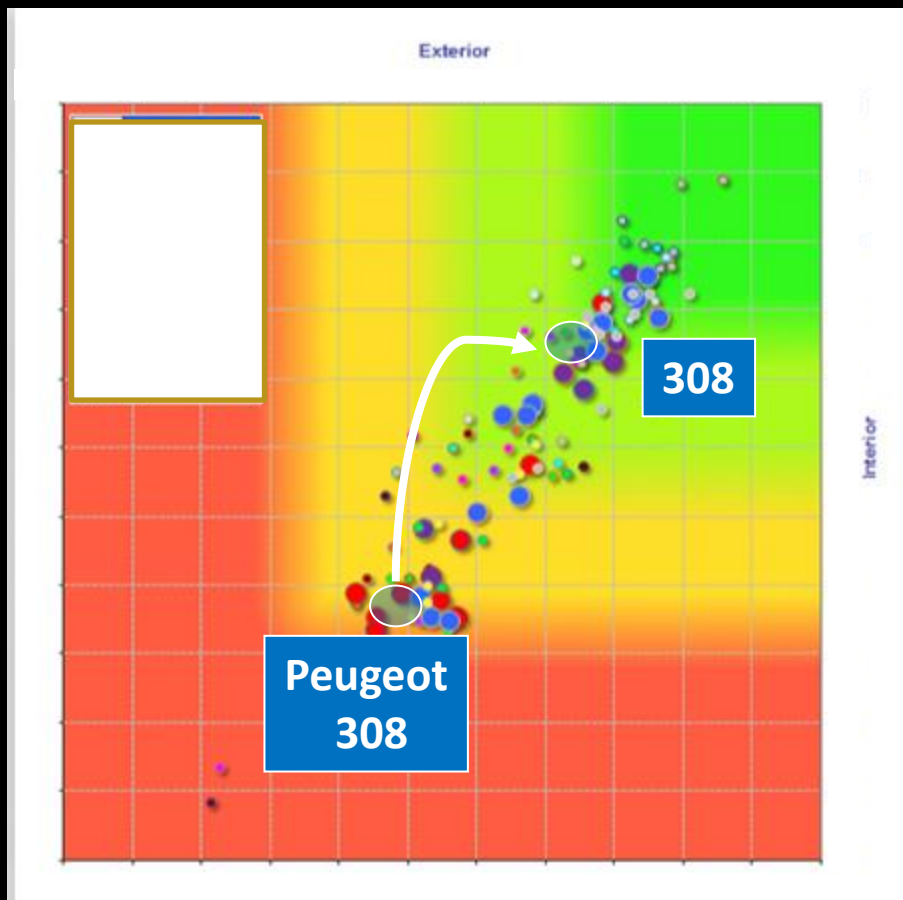
○ Référentiel technique

Construction de nos cibles de Qualité Perçue



Utilisation d'un
« mapping » qui
permet de positionner
les véhicules du
Groupe par rapport
aux concurrents

Indicateur de pilotage de nos progrès



Des progrès réalisés
sur chaque nouveau
modèle

Les différentes phases de développement



SOMMAIRE

- « Qualité Perçue » : Définitions et enjeux pour le produit automobile
- Dimensions structurantes de de la qualité perçue
- Prise en compte de qualité perçue sur les projets véhicules
- **Qualité perçue & valeur résiduelle**
- Conclusion

Qualité Perçue à neuf:
Comment contribuer au
« pricing power » ?



La perception à neuf
en show-room



A partir de l'avis des
clients

Qualité Perçue à l'usage:
Comment améliorer
la « valeur résiduelle* » ?



** valeur de revente à 3 ans au
plus près de la valeur à neuf*

La perception en
véhicule d'occasion



A partir de l'avis des
professionnels
du TCO* et des flottes

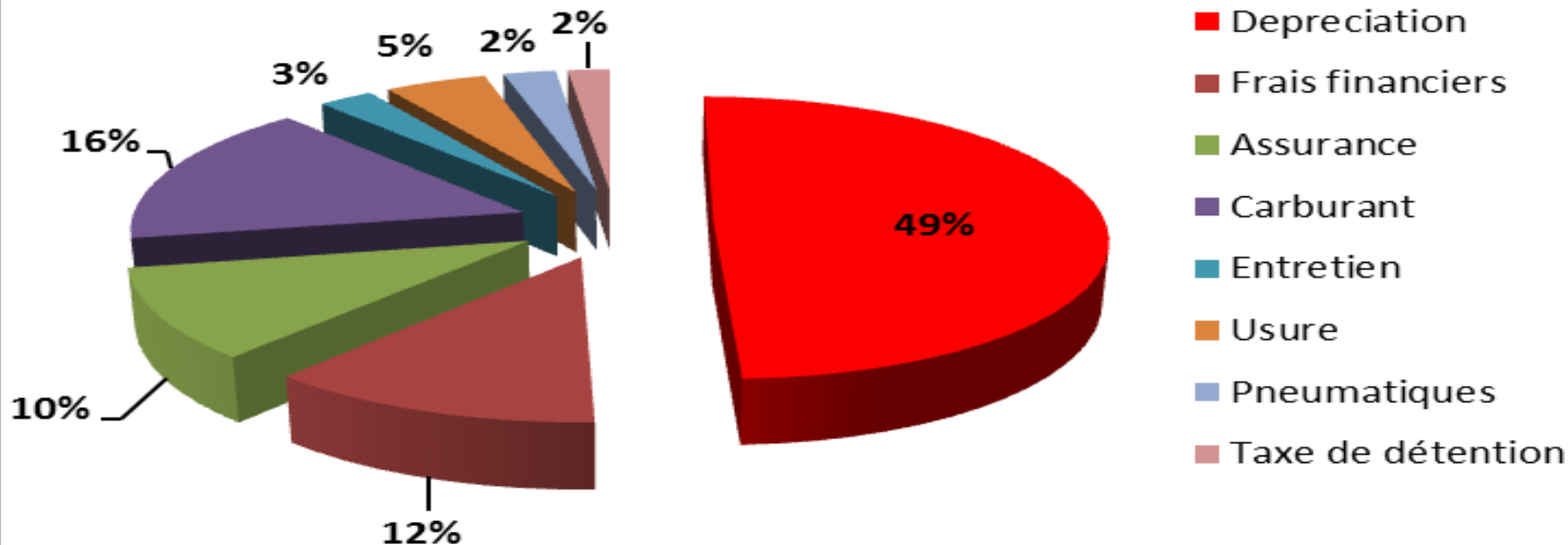
** Total Cost of Ownership
(coût total de possession)*

Les composants du Coût Total de Possession (TCO)

Qualité perçue et Qualité Perçue à l'Usage principaux composants de la Valeur Résiduelle

Exemple TCO 36 mois / 90 000 Km

Segment C Diesel – Allemagne (Source EUROTAX – Jan 2015)



Dépréciation = Prix d'achat net – Valeur résiduelle

Partir de la vision des professionnels (hors PSA)

- Interviews de professionnels du TCO* et du leasing
 - *TCO* : total cost of ownership*
 - *Argus, Eurotax, ALD, Leaseplan, ...*
- Quels sont les items qualité qui facilitent la revente ?
- Qu'est-ce qui permet d'obtenir une bonne valeur résiduelle ?



- Evaluation des risques / faiblesses des projets sur ces thèmes

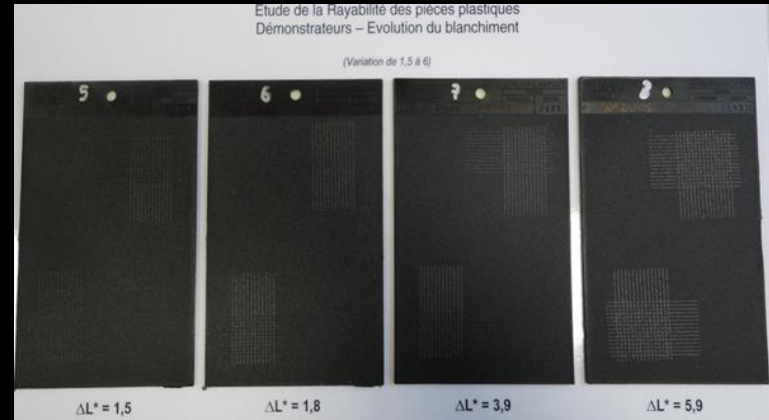
Quelques exemples de dégradations observées à 30 000 km



Rayabilité passage pieds

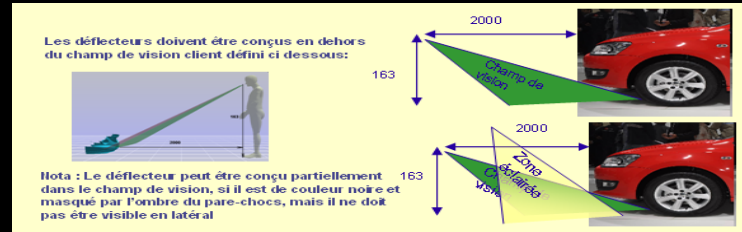
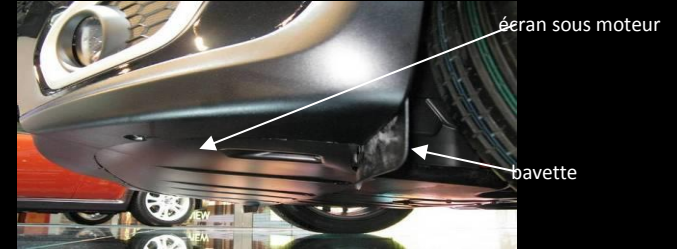


Rayures
panneau de
porte aux
passage des 2
pieds



Standardisation des cotes
d'architecture « passage pied »

Perte / dégradation du déflecteur de pare-chocs



Le déflecteur ne doit pas être visible par le client (pièce d'usure)

Empoussièrement des pièces plastiques

- Les pare soleil et garnitures sup s'empoussièrent

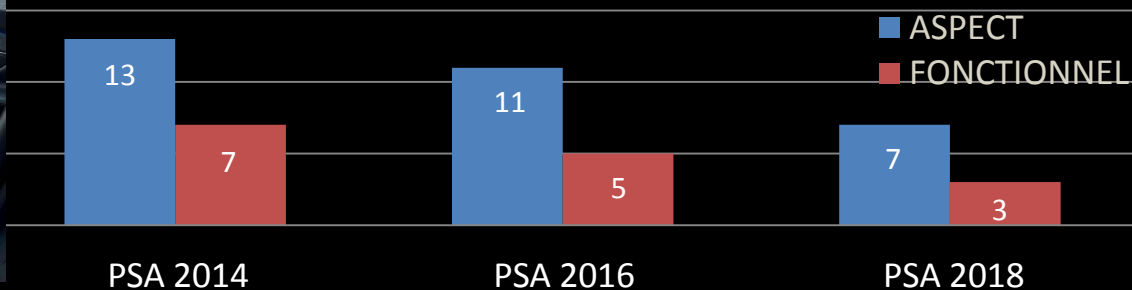


➔ Traduction en terme d'exigence technique

Exigence matériaux d'un niveau
mini de dissipation des charges
électrostatiques

Ambition : un véhicule neuf à 3 ans

PMT QAU : Définition de la dégradation d'aspect et fonctionnelle à 45 000 KM



SOMMAIRE

- « Qualité Perçue » : Définitions et enjeux pour le produit automobile
- Dimensions structurantes de de la qualité perçue
- Prise en compte de qualité perçue sur les projets véhicules
- Qualité perçue & valeur résiduelle
- Conclusion

Les grandes attentes des clients



**Finition
Soin des détails**

**Harmonie
Clear design**



**Assise
Tenue de route**



**Qualité
Perçue**

**Raffinement
Valorisation**



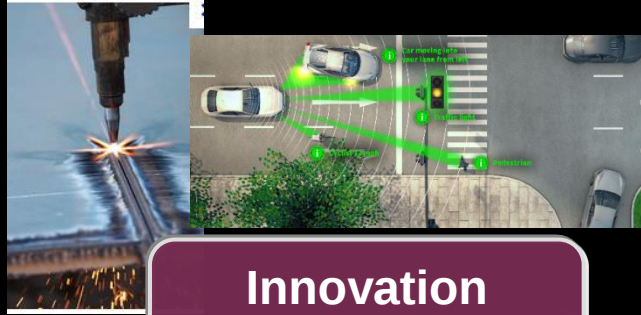
**Densité
Robustesse**



**Sécurité
Fonctionnalité**



Les défis à prendre en compte



**Innovation
produit/process**



Prix de revient

Masse (consommation)



**Qualité
Perçue**

**Planning de
développement**



Règlementation



Attrait style





Merci pour votre attention

