

**REFERENTIEL DES PRESTATIONS CLIENTS
GRILLE MARKETING PRODUIT**

Page 1/25

Restrictions décrites dans la norme

Ce document est strictement limité à un usage interne PSA
HORS PSA, SA DIFFUSION EST LIMITEE ET SA REPRODUCTION INTERDITE

SOMMAIRE

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	1
2. MODE D'UTILISATION	2
3. GRILLE MARKETING PRODUIT RÉDUITE – NIVEAU 1	3
4. GRILLE MARKETING PRODUIT DÉTAILLÉE – NIVEAUX 1 À 3 (VÉHICULES PARTICULIERS)	5
QUALITÉ	5
VOLUME ET PRATICITE	8
FINITION ET ESTHÉTIQUE DE L'INTÉRIEUR	11
CONFORT GLOBAL	14
CONDUITE ET SÉCURITÉ	19
ACCÉLÉRATIONS/REPRISES ET AGRÉMENT MOTEUR	22
ECONOMIE	23
ESTHÉTIQUE EXTÉRIEURE ET CLASSE	23
INNOVATION	23
DIVERS	24
5. HISTORIQUE ET DOCUMENTS CITÉS	25
5.1. HISTORIQUE	25
5.2. DOCUMENTS CITÉS	25
5.3. EQUIVALENT A :	25
5.4. CONFORME A :	25
5.5. MOTS CLEFS	25

1.OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

La présente norme a pour objet de définir et d'établir la liste des prestations clients, diffusée sous le nom de **Grille Marketing Produit**.

Cette liste est élaborée par les services de Produit et les services de Synthèse véhicule.

Elle structure les attentes explicites et implicites des clients sur le produit véhicule (véhicule particulier) et sert de canevas à la rédaction des notes produit pour les projets véhicule.

2.MODE D'UTILISATION

La présente liste fait apparaître 4 niveaux de décomposition des prestations clients.

Exemple :

NIVEAU 0

QUALITE

niveau 1

1 Robustesse du véhicule aux petits chocs

niveau 2

1.1 Protection de la tôle et des feux assurée par les pare-chocs

niveau 3

1.1.1 Tôle bien protégée par le pare-chocs avant

Le nombre d'items associés à chaque niveau est le suivant :

NIVEAU 0	10 items
niveau 1	35 items
niveau 2	184 items
niveau 3	415 items

L'usage de la grille en fonction de ces niveaux se justifie de la manière suivante :

Grille de Niveau 1 :

Les prestations clients de niveau 1 font l'objet de cotations qui s'établissent sur les bases d'une évaluation du marché actuel. En parallèle s'effectue une projection des notes à 4 ou 5 ans selon l'évolution envisagée du marché. La corrélation de ces cotations avec le positionnement marketing en fonction des priorités du projet permet de fixer et justifier les grands objectifs du projet Véhicule.

Grille de Niveau 2 :

Les prestations clients de niveau 2 permettent d'affiner les objectifs en termes de cotations, via des enquêtes menées par les métiers du produit et de synthèse clients des marques.

Grille de Niveau 3 :

Les prestations clients de niveau 3 sont utilisées plus spécifiquement pour une cotation à l'initiative de certains métiers de synthèse véhicule en concertation avec les métiers du produit, y compris pour une cotation des véhicules de la concurrence.

3.GRILLE MARKETING PRODUIT REDUITE – NIVEAU 1

QUALITE

- 1 Robustesse de la carrosserie et des équipements extérieurs
- 2 Aspect et finition de la carrosserie, des équipements extérieurs et du compartiment moteur
- 3 Qualité et aspect de la peinture
- 4 Qualité des portes, serrures et vitres
- 5 Robustesse mécanique et fiabilité

VOLUME ET PRATICITE

- 6 Facilité à entrer et à sortir de la voiture
- 7 Habitabilité et espace intérieur
- 8 Modularité et convivialité
- 9 Coffre dans son ensemble
- 10 Espaces de rangement

FINITION ET ESTHETIQUE DE L'INTERIEUR

- 11 Esthétique de l'intérieur
- 12 Qualité des matériaux, finition et assemblage de l'intérieur (à neuf et à l'usage)
- 13 Robustesse des commandes et équipements intérieurs
- 14 Commandes et équipements compréhensibles, accessibles et faciles à utiliser

CONFORT GLOBAL

- 15 Qualité de fonctionnement des équipements audio vidéo, de communication et d'aides au conducteur (première monte)
- 16 Position de conduite
- 17 Confort des sièges
- 18 Chauffage / ventilation (confort thermique) et confort olfactif
- 19 Confort acoustique
- 20 Confort de suspension

CONDUITE ET SECURITE

- 21 Visibilité (pour le conducteur)
- 22 Tenue de route et stabilité
- 23 Direction
- 24 Maniabilité
- 25 Freinage
- 26 Changement de vitesse
- 27 Protection des occupants en cas d'accident (Sécurité passive)

ACCELERATIONS/REPRISES ET AGREMENT MOTEUR

- 28 Accélérations, reprises et agrément moteur
- 29 Consommation de carburant
- 30 Coût d'usage (hors consommation de carburant)
- 31 Esthétique extérieure
- 32 Innovation
- 33 Facilité de l'entretien courant
- 34 Respect de l'environnement
- 35 Protection contre le vol

4.GRILLE MARKETING PRODUIT DETAILLEE – NIVEAUX 1 A 3 (VEHICULES PARTICULIERS)

QUALITE

1	Robustesse de la carrosserie et des équipements extérieurs	Les PC 1.X servent à juger l'impression de robustesse (impression visuelle et tactile) ET la robustesse réelle à l'usage. Ce sont donc des items d'attrait ET d'usage.	
1.1	Protection de la carrosserie et des feux assurée par les pare-chocs		
1.1.1	Carrosserie bien protégée par le pare-chocs avant		
1.1.2	Carrosserie bien protégée par le pare-chocs arrière		
1.1.3	Feux avant bien protégés		
1.1.4	Feux arrière bien protégés		
1.1.5	Plaque d'immatriculation avant bien protégée		
1.1.6	Plaque d'immatriculation arrière bien protégée		
1.2	Protection de la carrosserie assurée par les baguettes latérales		
1.3	Robustesse des équipements extérieurs		
1.3.1	Solidité du pare-chocs avant (y compris petits chocs et rayures)		
1.3.2	Solidité du pare-chocs arrière (y compris petits chocs et rayures)		
1.3.3	Rétroviseurs résistant bien aux chocs	On jugera l'impression de bonne résistance des rétroviseurs et l'impression de bonne fixation des rétroviseurs sur le véhicule.	
1.3.4	Robustesse des essuie-glaces avant		
1.3.5	Robustesse de l'essuie-glaces arrière		
1.3.6	Protection et robustesse des enjoliveurs de roues et des jantes		
1.3.7	Robustesse de la trappe à carburant		
1.3.8	Robustesse des feux avant	Feux bien fixés et impression de robustesse.	
1.3.9	Robustesse des feux arrière	Feux bien fixés et impression de robustesse.	
1.3.10	Robustesse de la calandre		
1.3.11	Robustesse des baguettes latérales		
1.3.12	Robustesse des autres équipements extérieurs		
1.4	Robustesse de la carrosserie		
1.4.1	Robustesse aux petits chocs de la partie inférieure de la carrosserie (ailes, portes, bas de caisse)		
1.4.2	Robustesse aux petits chocs de la partie supérieure de la carrosserie (capot, toit, volet de coffre)		
1.4.3	Protection du soubassement (montée de rampe, accostage de trottoirs)		
1.4.4	Résistance de la carrosserie à la corrosion (rouille)		

QUALITE (suite)

2 Aspect et finition de la carrosserie, des équipements extérieurs et du compartiment moteur

2.1 Aspects et finition des équipements extérieurs

2.1.1	Pare-chocs avant	Y compris la continuité entre le pare chocs et la carrosserie.
2.1.2	Pare-chocs arrière	Y compris la continuité entre le pare chocs et la carrosserie.
2.1.3	Baguettes latérales	
2.1.4	Roues	
2.1.5	Enjoliveurs de pare-brise	
2.1.6	Enjoliveurs de lunette arrière	
2.1.7	Joints de vitres	
2.1.8	Passage de roues	
2.1.9	Feux avant	
2.1.10	Feux arrière	
2.1.11	Rétroviseurs extérieurs	
2.1.12	Essuie-glaces avant (finition, intégration, rangement)	
2.1.13	Essuie-glaces arrière (finition, intégration, rangement)	
2.1.14	Poignées de portes	
2.1.15	Bouchon et trappe à carburant	
2.1.16	Pot d'échappement (canule)	
2.1.17	Crochet d'arrimage avant	
2.1.18	Crochet d'arrimage arrière	
2.1.19	Calandre	

2.2 Aspect et finition de la carrosserie

2.2.1	Jeux et affleurements à l'avant	
2.2.2	Jeux et affleurements en latéral	
2.2.3	Jeux et affleurements à l'arrière	
2.2.4	Surface bien tendue à l'avant	Absence de déformation des reflets, surface lisse (spécialistes : tendu de tôle).
2.2.5	Surface bien tendue en latéral	Absence de déformation des reflets, surface lisse (spécialistes : tendu de tôle).
2.2.6	Surface bien tendue à l'arrière	Absence de déformation des reflets, surface lisse (spécialistes : tendu de tôle).
2.2.7	Aspect et finition du bas de caisse vu de côté	

2.3 Aspect et finition des parties mécaniques visibles

2.3.1	A l'avant	En particulier les parties mécaniques visibles à travers la calandre, le bouclier, ou sous le véhicule.
2.3.2	En latéral	En particulier dans les passages de roues et sous le véhicule.
2.3.3	A l'arrière	Notamment au niveau du soubassement.

2.4 Aspect et finition du compartiment moteur (quand on ouvre le capot)

3 Qualité et aspect de la peinture

3.1 Absence de défaut d'aspect (à neuf)

3.2 Couleur et brillance de la peinture

3.2.1	Couleur de la peinture
3.2.2	Brillant et reflets de la peinture
3.2.3	Impression d'épaisseur de la peinture
3.2.4	Aspect et finition des zones intérieures visibles

3.3 Résistance aux rayures et bonne tenue dans le temps

QUALITE (suite)

4 Qualité des portes, serrures et vitres

4.1 Aspect et finition des entrées de portes

- 4.1.1 Joints
- 4.1.2 Seuils
- 4.1.3 Montants (emboutis, serrures, charnières, ...)
- 4.1.4 Protection contre les salissures

4.2 Robustesse des portes à l'ouverture et à la fermeture

- 4.2.1 Bruits de porte à l'ouverture et à la fermeture (y compris vitre ouverte)
- 4.2.2 Robustesse de la commande extérieure d'ouverture de porte
- 4.2.3 Poignées et serrures permettant une bonne protection de la peinture
- 4.2.4 Robustesse des charnières et arrêts de porte

La notion de robustesse recouvre également l'inertie de la porte (l'impression de masse).

Pour les portes coulissantes, cet item comprend les bruits lors de la manoeuvre de la porte, à l'extérieur comme à l'intérieur.

Poignées et serrures permettant d'éviter les rayures dues aux ongles, aux clés ou autres.

4.3 Qualité de fonctionnement des vitres

- 4.3.1 A l'avant
- 4.3.2 A l'arrière

Cet item s'applique aussi bien aux vitres manuelles qu'aux vitres électriques. Il recouvre le bruit de fonctionnement, l'absence de déformation des garnitures, et l'effort (vitres manuelles) ou la vitesse (vitres électriques).

4.4 Qualité de fonctionnement de l'ouverture de toit

Cet item s'applique aux toits ouvrants, capotes et toits rigides. Il recouvre le bruit de fonctionnement et l'effort (fonctionnement manuel) ou la vitesse (fonctionnement électrique).

4.5 Etanchéité des portes, des vitres et du toit (à l'usage seulement)

5 Robustesse mécanique et fiabilité

VOLUME ET PRATICITE

6 Facilité à entrer et à sortir de la voiture

6.1 Praticité du système de verrouillage / déverrouillage

- 6.1.1 Intérieur
- 6.1.2 Extérieur

Cet item s'applique à tous les systèmes de verrouillage/déverrouillage (clé, plip, main-libre, ...).

6.2 Facilité à ouvrir et fermer la porte avant à l'extérieur

- 6.2.1 Praticité des poignées de portes avant
- 6.2.2 Facilité de manœuvre (hors poignée)

6.3 Facilité à entrer et à s'asseoir à l'avant

- 6.3.1 Espace dégagé par l'ouverture de la porte
- 6.3.2 Absence de gêne pour entrer dans l'habitacle
- 6.3.3 Facilité à s'asseoir

6.4 Facilité à ouvrir et fermer la porte de l'intérieur à l'avant

- 6.4.1 Emplacement de la poignée de tirage
- 6.4.2 Effort nécessaire pour fermer la porte
- 6.4.3 Emplacement et facilité de manœuvre de la commande d'ouverture
- 6.4.4 Effort nécessaire pour ouvrir la porte
- 6.4.5 Maintien de la porte en position ouverte

Efficacité et pertinence de la position d'arrêt.

6.5 Facilité à sortir à l'avant

6.6 Facilité à entrer et sortir de la voiture à l'arrière

- 6.6.1 Facilité à ouvrir et fermer la porte arrière de l'extérieur
- 6.6.2 Facilité de rabattement du siège pour entrer et sortir
- 6.6.3 Facilité à entrer et à s'asseoir à l'arrière
- 6.6.4 Facilité à fermer et ouvrir la porte de l'intérieur
- 6.6.5 Facilité à sortir de l'arrière

6.7 Utilisation d'un siège enfant

- 6.7.1 Installation du siège
- 6.7.2 Maintien du siège
- 6.7.3 Installation de l'enfant

Ne pas juger ici les prestations du siège lui-même.

7 Habitabilité et espace intérieur

7.1 Impression d'espace intérieur vu de l'extérieur

7.2 Habitabilité pour le conducteur

- 7.2.1 Espace entre le conducteur et le passager avant
- 7.2.2 Espace entre le conducteur et la porte
- 7.2.3 Espace à la tête (pavillon, pare-soleil, poignée de maintien)
- 7.2.4 Espace entre les genoux et le volant ou la console
- 7.2.5 Absence de gêne due aux accoudoirs

Cet item concerne les accoudoirs gauche et droit.

7.3 Habitabilité à l'arrière

L'ensemble du 7.3 s'applique pour 2 ou 3 passagers arrière.

- 7.3.1 Espace pour les jambes
- 7.3.2 Espace pour les pieds
- 7.3.3 Espace pour les épaules et les coudes
- 7.3.4 Espace à la tête