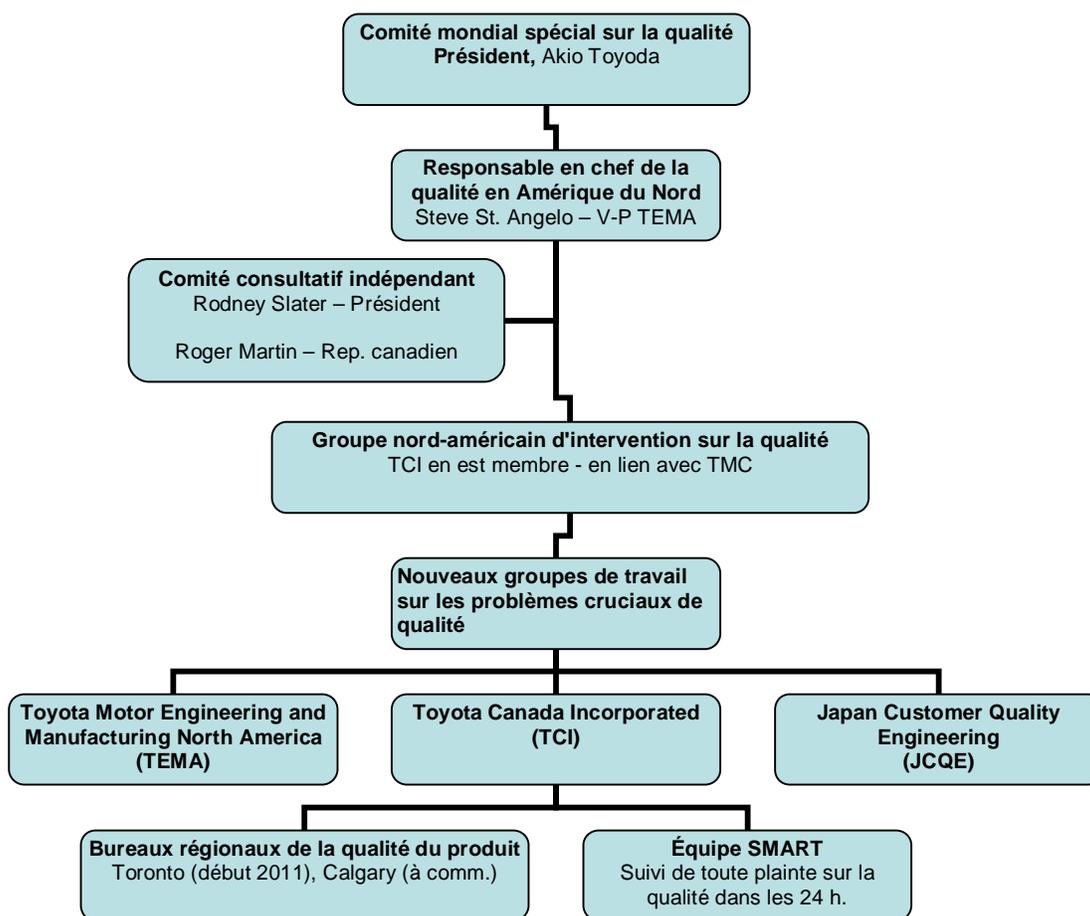


Nouvelle structure mondiale de surveillance de la qualité



- La principale priorité qui a mené à l'établissement du **Comité mondial spécial sur la qualité** est de rehausser l'assurance de la qualité dans tous les marchés que Toyota exploite dans le monde.
- L'entreprise entière s'est mobilisée afin d'assurer que les véhicules Toyota sont sécuritaires et fiables, non seulement lorsqu'ils sont vendus ou loués pour la première fois, mais aussi pendant toute leur vie utile.
- M. Steve St. Angelo a été nommé **responsable en chef de la qualité en Amérique du Nord**; il compte plus de trois décennies d'expérience dans le secteur manufacturier.
- En contact direct avec M. Toyoda, M. St. Angelo représentera les intérêts des clients nord-américains en ce qui concerne les questions de qualité qui ont une incidence sur les véhicules vendus en Amérique du Nord.
- Le **Comité consultatif sur la qualité** nord-américain sera composé de six experts indépendants en sécurité et en qualité, dont Roger Martin, doyen de la Rotman School of Management.
- Le Comité consultatif sur la qualité aura un accès illimité à l'information liée aux procédures de contrôle de la qualité et de la sécurité de Toyota et il conseillera les filiales nord-américaines de Toyota sur les questions de qualité et de sécurité; le comité travaillera en collaboration étroite avec la haute direction de l'entreprise et avec le nouveau Groupe nord-américain d'intervention sur la qualité.
- Représentée dans le **Groupe nord-américain d'intervention sur la qualité**, Toyota Canada, en coopération avec sa contrepartie américaine, se concentrera sur l'identification, la priorisation et la répartition des problèmes cruciaux de qualité, avec le soutien de :
 - **Nouveaux groupes de travail sur les problèmes cruciaux de qualité** – Établis dans toute l'Amérique du Nord et chargés de renforcer l'investigation, la visualisation et la résolution des problèmes cruciaux de qualité.
 - **Bureaux régionaux de la qualité du produit** – Sept bureaux en Amérique du Nord, dont deux au Canada, établis dans des régions représentant un vaste éventail de conditions environnementales et employant des ingénieurs expérimentés de TMC, sont chargés d'enquêter sur les problèmes de qualité soulevés par les clients et les concessionnaires.
 - **ÉQUIPE SMART (Swift Market Analysis and Response Team)** – Équipe d'intervention rapide chargée d'enquêter sur place sur les problèmes touchant des clients, par exemple les cas présumés d'accélération involontaire.