

TROIS ANS APRÈS LE LANCEMENT DE 308

Le tournant qualité chez Peugeot

C'est un événement inédit que vient d'organiser le constructeur Peugeot dans son centre de recherche et de développement de Belchamp, dans l'est de la France. Et pour cause, faire le point sur la qualité de son modèle fétiche, en l'occurrence la 308, trois années après son lancement. Un modèle dont la fiabilité et la durabilité ont sensiblement rehaussé l'image du groupe.

Une centaine de journalistes, venus de plusieurs pays, ont eu, en effet, l'opportunité de «disséquer» cette voiture qui annonçait déjà dès son lancement en 2013 des niveaux de qualité largement supérieurs à la moyenne du constructeur.

Une présence en force des responsables du groupe PSA et de la marque au lion, chargés du produit et de la qualité, ont tenu à être présents et répondre aux questions des journalistes.

En cette journée glaciale et pluvieuse, l'entrée dans le centre de Belchamp est soumise à un contrôle sécuritaire strict, l'usage des appareils téléphoniques sera

sur le système de suspension et trains roulants. Dans une intervention préliminaire, Philippe Pelletier, directeur de la qualité chez PSA, souligne que «la qualité est un élément essentiel dans la fabrication de la voiture, elle l'est encore davantage durant les années d'utilisation par les clients et elle s'exprime surtout par son niveau de fiabilité et durabilité».

De son côté, Laurent Blanchet, directeur de produit chez Peugeot, revient sur la particularité de la 308 dans la gamme de la marque et tous les efforts qui ont été mis en œuvre pour lui assurer un niveau de fabrication devant la hisser au rang des références



Un modèle au succès commercial indiscutable et à la qualité en nette évolution par rapport aux autres modèles de la marque.

nombre de clients et dont les résultats permettraient, selon M. Pelletier, d'améliorer la qualité. «Nous construisons, dira-t-il, nos voitures sur la base des résultats de ces enquêtes.»

Le défi relevé

A l'usage, la 308 s'est révélée rassurante pour les clients durant ces trois premières années de son existence, avec des kilométrages variant entre 20 000 et 100 000 km parcourus.

Elle vient ainsi d'entrer dans le Top 100 des véhicules les plus fiables dans le monde. L'objectif, selon les intervenants, est que le client ait, trois années après, l'impression de disposer d'un véhicule encore neuf.

La démonstration au profit des journalistes s'est poursuivie dans l'atelier réservé à la qualité à l'usage avec l'exposition d'une 308 entièrement démontée, laissant le soin aux uns et aux autres de constater le niveau d'usure et



L'équipe des responsables de Peugeot était au complet pour répondre aux questions des journalistes.

limité à la seule fonction d'appel ou de réception des communications et une interdiction était formellement signifiée pour toute capture photographique en dehors des zones prévues pour les séances de travail. Le choix de ce site s'explique par le fait que la 308 y a été conçue et développée.

Une nouvelle méthode de travail

Trois ateliers étaient au programme, le premier sur la qualité

mondiales. Volkswagen Golf a été dans cet ordre d'idées la cible à atteindre et à dépasser. D'autant que, précisera ce même responsable, Peugeot «a une légitimité pour parler de qualité et une expérience et un savoir-faire à faire valoir dans le domaine». Mais pour cela, un changement radical dans la méthodologie de travail a été rendu nécessaire et qui a été pleinement assumé par le premier responsable de la qualité chez le constructeur.



Avant le lancement définitif de la voiture, elle subit des tests variés sur des bancs reproduisant les conditions réelles de roulage.

des matériaux utilisés dans la fabrication de la voiture, le second sur la comparaison lors d'essais dynamiques de véhicule neufs et d'autres ayant cumulé plusieurs dizaines de kilomètres parcourus et un troisième consacré aux tests

Performances et succès commercial

Avec 308, cette berline de nouvelle génération, la marque française a réalisé une rupture avec les anciennes habitudes de la maison. C'est d'abord un desi-

gn épuré et revu en profondeur, une efficacité et une qualité en nette progression. Autant de critères qui lui ont ouvert les portes de la gloire avec l'obtention de plusieurs trophées et récompenses à travers le monde, dont le plus prestigieux reste le titre de «Voiture de l'année 2014».

Ce sont aussi et surtout autant d'avancées technologiques et un niveau de qualité et de finition qui ont permis à la nouvelle 308 de se hisser réellement dans la catégorie des voitures les plus fiables et les plus vendues dans plusieurs régions de la planète. Preuve, s'il en est, de cette percée qualitative, la 308 est aujourd'hui sur le podium des ventes en Europe et leader de son segment dans son pays d'origine, la France. En Algérie, elle a terminé l'année 2015 en tête du classement de sa catégorie en devançant précisément la VW Golf.

Dévoilée pour la première fois à la fin de l'année 2013 au Salon de l'automobile de Francfort en Allemagne, la Peugeot 308 a cumulé, depuis, plus de 400 000 unités vendues avec une progression entre l'année pleine 2014 (159 000) et 2015 (219 000) qui atteint les +37%. Elle s'est enrichie de nouvelles finitions, dont certaines, à l'image de la GT Line, GT et GTi apportent une confirmation de la vocation sportive et dynamique qui a été la sienne dès sa conception.

La 308, c'est aussi un comportement routier de bonne qualité, de nouveaux moteurs, notamment les 3 cylindres essence et un diesel HDi longtemps éprouvé et des boîtes de vitesse appropriées. Autant d'éléments qui ont contribué efficacement au bond technologique en matière de qualité et de durabilité réalisé par Peugeot.

Les commandements de la qualité

La démarche qualité du groupe PSA Peugeot-Citroën repose sur la maîtrise de quatre fondamentaux, à savoir la détection des défauts éventuels de fabrication et leur correction, la livraison du véhicule au client dans des conditions conformes aux standards, les performances et les dotations en confort, sécurité et bien-être de la voiture ainsi que le service après-vente et l'efficacité des différents ateliers d'entretien et de



Pour les besoins des tests de qualité, un exemplaire de 308 ayant cumulé plus de 65 000 km a été entièrement démonté pour vérifier la durabilité des différentes pièces qui le composent.

lancement à une longue série de tests de roulage dans des conditions extrêmes sur plus de 60 000 km et le centre de Belchamp dispose en outre d'une multitude de bancs d'essai et des pistes variées pour tester les différents organes de la voiture. Ces conditions extrêmes intègrent des roulages dans des régions de froid et de chaleur extrêmes et la circulation dans des configurations géographiques tout aussi difficiles. De même qu'on signale que plus de 2,5 millions de kilomètres ont été parcourus par 200 véhicules avant le lancement du modèle.

A cela s'ajoutent les enquêtes qualité initiées auprès d'un grand

de conservation des différents éléments du véhicule. On apprendra ainsi que des ajustements de pièces de tôle ont été effectués et des réglages sur certaines pièces pour améliorer leur résistance au roulage et aux irrégularités de la chaussée.

Plus globalement, la Peugeot 308 aura en définitive su relever le défi qui lui était assigné dès sa conception, celui de se hisser au rang de la référence du segment, en l'occurrence la VW Golf, voire même la dépasser sur des aspects de conservation et de vieillissement de certaines pièces de la voiture.

B. Bellil