



REPORTAGE



Renault Sandouville

Donner l'exemple

De peur que les «couacs» électroniques de la précédente génération n'entachent le début de carrière de la Laguna III, Renault tient à rassurer : tout a été mis en œuvre pour assurer la fiabilité de la nouvelle !

L'objectif de Renault est de figurer au sein du «top 3» des constructeurs mondiaux en termes de qualité et de service. C'est valable pour toute la gamme, bien sûr, mais surtout pour la Laguna III. Après des problèmes de fiabilité, liés en grande partie à l'électronique, avec sa précédente Laguna, Renault se devait de réagir pour plaire aux clients, et surtout convaincre les entreprises que la Laguna III serait parfaite pour leur flotte. Première étape de ce long processus de communication : offrir une garantie de 3 ans et/ou 150.000 km (on est encore loin des 5 ou 7 ans de certains constructeurs asiatiques, mais c'est déjà plus que la garantie légale de 2 ans...). Deuxième étape : inviter quelques journalistes à visiter l'usine de Sandouville, lieu de fabrication de la petite dernière.

Armoires lumineuses...

Lorsqu'un problème de fiabilité se présente, il peut avoir deux origines : soit il provient d'un problème de fonctionnement d'un composant, soit il provient d'un problème d'assemblage. Pour minimiser les problèmes du premier type, Renault a imposé des nouvelles normes de qualité et d'inspection à ses fournisseurs. Quant à ceux du second type, les modifications touchent le fonctionnement même de l'usine de Sandouville. Profitant de l'alliance Renault-Nissan, un «programme d'échanges» a eu lieu entre les chefs de postes français et japonais. Résultat : on tire profit des acquis des uns et des autres. Concrètement, à Sandouville, on note l'apparition de «kitting». C'est-à-dire que les pièces à monter ne sont plus stockées en bord de ligne. Une équipe se charge de mettre dans une «petite caisse» (qui suivra

constamment la carcasse de la future voiture) toutes les pièces nécessaires à la fabrication. Le monteur ne doit donc plus choisir entre différents types d'éléments (suivant la motorisation ou le niveau d'équipement du véhicule en question) mais se contente de se servir dans son «kit». Pour éviter que le problème de choix de pièces ne soit que déplacé en amont, l'usine s'est dotée d'astucieuses «armoires lumineuses» : devant chaque étalage se trouve une lampe et un «interrupteur». Lorsque l'opérateur scanne le code d'une voiture, les pièces nécessaires à son montage sont signalées par la lampe rouge. Le monteur n'a donc plus qu'à les prendre et éteindre simultanément les voyants.

... et tout le reste !

Autres changements notables : de nouveaux points de contrôle «statiques» ont été ajoutés en bout de chaîne et dorénavant, la totalité des voitures construites subit également un test dynamique sur une piste d'essai (contre 10 à 15% préalablement !). En amont de la construction, les voitures d'essais également ont parcouru plus du double de kilomètres que celles de la précédente génération et l'électronique a été mise à rude épreuve sur des voitures tests. Bref, Renault est confiant en la qualité de sa Laguna III. Mais de toutes façons, tout n'est pas perdu puisque le réseau bénéficie également de nouveaux outils de diagnostic permettant de réparer rapidement toute panne. On n'est jamais trop prudent !



Demain

Avec cette Laguna, Renault redevient offensif. Outre le break qui arrivera dans les prochains mois, on annonce encore une version sportive équipée de 4 roues directrices (abandonnées par d'autres constructeurs avant Renault mais attendons de voir) et surtout... une Laguna Coupé, dont la version presque définitive a été présentée au dernier Salon de Francfort.