

# Qui exige et contrôle la qualité, l'obtient

**PRODUITS CHINOIS** • La qualité finale dépend surtout des paramètres imposés par les pays industrialisés.

**PATRICK VAN CAMPENHOUT**

Deux géants américains du jouet ont tapé du poing sur la table à la mi-août, rappelant plus de 20 millions de pièces en raison de vices de construction et de risques pour les enfants. Apparemment, ces objets fabriqués en Chine à bien meilleur compte ne satisfont pas toujours aux normes strictes des pays industrialisés. Une berline de luxe fabriquée en Chine a même été recalée aux tests de sécurité.

La production chinoise est donc montrée du doigt et l'on évoque le principe de contrôles accrus sur sa qualité dans les cénacles internationaux. En Chine, on craint surtout le risque de barrages commerciaux protectionnistes. Tout cela sonne un peu creux. Un expert belge de «l'atelier du monde» (nom donné à la Chine) rappelle que, généralement, «on sait avec qui on se marie».

## «Merde à bon marché»

En l'occurrence, les entreprises, qui importent par porte-containers entiers des biens de consommation chinois, sont censées connaître leurs partenaires, leurs méthodes, leurs circuits de vérification de la qualité. Mais quand on veut acheter au prix le plus bas pour améliorer ses marges, il ne faut pas s'étonner de connaître des problèmes de qualité. Les Américains désignent ces marchandises par «cheap shit», de la merde à bon marché.

Le patron d'Acer pour le Benelux, Marc Pauly, a expliqué comment l'entreprise taïwanaise, dont les composants d'ordinateurs sont majoritairement chinois, s'est prémunie des malfaçons. Acer, qui occupe la 2<sup>e</sup> position parmi les constructeurs de PC en Europe, a connu à ses débuts des problèmes de qualité. Mais «cette époque est révolue et les machines fabriquées dans les usines chinoises sont de toute première qualité.

»Cela s'est fait assez rapidement: il a fallu qu'une génération d'étudiants chinois soit formée en quatre ou cinq ans, pour occuper les postes adéquats

dans les entreprises, puis la mise en place de circuits de qualité occupés par nos employés et nos ingénieurs. On contrôle toute la chaîne, du début à la fin». Impossible donc de faire porter aux entreprises chinoises la responsabilité des vices de fabrication!

## Les nouveaux bossent

Quid de la qualité des travailleurs chinois? «J'ai eu l'occasion de les voir à l'œuvre dans quelques entreprises qui concentrent l'essentiel de la production des pièces de PC, cartes mères, écrans plats, périphériques. Ces gens travaillent de manière précise, consciencieuse, avec un haut niveau de productivité. Et c'est le cas depuis que cette nouvelle génération d'employés a pris le relais», explique encore Marc Pauly.

## Des spécialistes aident parfois les entreprises à contourner les audits!

Ce qui est vrai pour des géants industriels (jouets, matériel informatique, vêtements) l'est aussi pour les petits importateurs de spécialités chinoises, comme les gadgets offerts par les entreprises à leurs clients. Or il ne s'agit ici que de petites modifications (impression de marques ou slogans) sur des objets fabriqués en grande série pour d'autres clients par les Chinois.

## Normes cosmétiques

Qu'en est-il des mécanismes de contrôle global de la production imposés par les entreprises importatrices? Pour Anne Peeters, spécialiste belge de la Responsabilité sociale des entreprises (RSE), «un marché de l'audit se développe en Chine, avec des spécialistes pour aider les entreprises à accorder leurs processus aux exigences des clients étrangers, et des



Dans la production de jouets mais surtout de pièces pour les ordinateurs, il n'y a rien à redire: les nouveaux employés, mieux formés, travaillent de manière précise et consciencieuse, a constaté un employeur européen. KEYSTONE

spécialistes dont le but est d'aider des entreprises à contourner les audits!»

Et où en est-on des efforts d'implémentation des processus de qualité dans les entreprises chinoises? «La tendance est au développement de normes chinoises (comme CSC 9000, pour China Social Compliance, dans le secteur textile), souvent copiées des normes internationales, avec parfois des normes qui influent positivement sur le comportement des entreprises. Quelquefois aussi, des normes cosmétiques destinées à masquer les pratiques de ces dernières sont adoptées. Mais on a assisté à la même évolution

en Europe dans les années 90. Dans un rapport de septembre 2006, l'Observatoire français de la responsabilité sociale des entreprises note que l'application de normes de qualité est plus intense dans les régions les plus industrialisées. Mais, dans le meilleur des cas, ces normes ne sont pas uniquement destinées à améliorer le produit final. On parle ici tout autant d'optimiser les processus et la productivité que de renforcer la représentativité des travailleurs – la liberté syndicale est inexistante en Chine – et de réduire l'impact environnemental des usines.

Il y a encore pas mal de travail à faire sur ces différents niveaux. Mais une tendance de fond conduit les entreprises chinoises à s'aligner lentement sur les standards en vigueur chez nous, avec des effets positifs, mais aussi un impact notable sur le coût de production. Le citoyen chinois y trouvera des avantages, en matière de sécurité sociale, de confort de travail, et de bénéfices environnementaux. Mais la démarche est évidemment globale. Les consommateurs des pays riches en payeront-ils le prix?

LA LIBRE BELGIQUE

## EN BREF

### LA BATAILLE DES AILES

**BOEING EN TÊTE** Airbus a engrangé un total de 713 commandes d'appareils commerciaux sur les huit premiers mois de l'année. L'avionneur européen est à nouveau derrière son rival américain Boeing. Au 5 septembre, celui-ci revendiquait 841 commandes. ATS

### UN RACHAT QUI COMPTE

**ÉTRANGER** Les investissements directs étrangers en Suisse se sont montés à 18,9 milliards de francs l'an dernier. Ce montant s'explique par le rachat de la Winterthur par l'assureur français Axa. En 2005, la Suisse affichait une sortie de capitaux de 1,2 milliard, a indiqué hier la BNS. Ce qui s'expliquait alors par des allègements fiscaux aux Etats-Unis qui ont incité les compagnies et les holdings à rapatrier des fonds. ATS

### DES VOITURES PLAGIÉES

**SALON** Deux versions du tout-terrain «CEO» du constructeur automobile chinois Shuang-huan, accusé de plagiat par BMW, sont exposées au salon de l'automobile de Francfort. BMW a entamé vendredi des démarches judiciaires contre l'importateur China Automobile, car il considère que le CEO est une copie d'une ancienne version de son tout-terrain X5, dont la production a été abandonnée l'an dernier. ATS

## FRONTALIERS

# «La Suisse est une usine à fantômes»

PROPOS RECUEILLIS PAR

**LINDA BOURGET**

Rédiger un CV et postuler en Suisse: facile quand on vient du pays, un peu moins lorsqu'on est frontalier. Le Français David Talerma, auteur du livre «Travailler et vivre en Suisse»<sup>1</sup>, donnera demain une conférence sur le sujet, à Annemasse, rue de Genève. Tout un symbole. La rencontre est organisée par La Maison transfrontalière européenne.

L'association, active sur l'Arc lémanique et dans le Jura, informe les frontaliers et les aide dans leurs démarches (emploi, administration). Plus de 196 000 personnes passent tous les jours la douane pour venir travailler en Suisse, et ce nombre va croissant. Entretien.

Sur le marché suisse du travail, le label «frontalier», est-ce un atout ou un handicap?

**David Talerma:** On observe parfois un sentiment antifrontalier, en particulier à Genève. Je crois que le problème vient surtout des médias et des politiques, qui gonflent le sujet. C'est dommage, parce que les entreprises et les frontaliers, en général, y trouvent leur compte. Mais il est vrai que certains travailleurs étrangers n'ont pas le bon comportement, qu'ils oublient de faire l'effort de s'intégrer. Alors qu'à



David Talerma. DR

## «Certains croient que tout Suisse roule en BMW»

DAVID TALERMA

mon avis, un des facteurs de succès, c'est de gommer les aspérités liées à ses origines dès les premières étapes de sa candidature.

### Qu'enseignez-vous à ces travailleurs de derrière la frontière?

D'abord qu'ils doivent comprendre qu'ils avancent dans une culture différente de la

leur, même si le choc n'est pas flagrant, comme par exemple pour les Belges ou les Français. Quand on postule en Suisse, il faut se renseigner sur le fonctionnement du pays et du secteur professionnel auquel on s'intéresse. Les recruteurs vérifient ce genre de choses. Ils veulent savoir si un étranger peut s'intégrer en Suisse ou non. Et puis il y a aussi des clés plus vite apprises, comme ce que doit contenir un dossier de candidature.

### Qu'espèrent les frontaliers qui viennent travailler en Suisse?

(Rires) Vous savez, de l'extérieur, la Suisse est une usine à fantômes! Certains croient encore que tout le monde y roule en BMW... ou que les étrangers n'y paient pas d'impôts, parce qu'ils entendent parler des forfaits fiscaux accordés à Johnny Haliday. J'essaie donc de casser ces clichés et de fournir une information conforme à la réalité. Parce que quand on va travailler à l'étranger, il faut être préparé à ce qu'on va rencontrer. J'explique donc que les salaires sont plus élevés, mais qu'une fois les taxes, la nourriture et les transports payés, il ne reste pas forcément beaucoup plus qu'en France.

**Comment éviter que ces nouveaux venus soient soumis à de moins bonnes conditions que les locaux?** Le dumping salarial est bien sûr une menace. Dans mes conférences et mes ouvrages, je suis donc catégorique: il ne faut pas accepter de travailler pour un salaire inférieur à celui d'un travailleur local! C'est aussi pour ça que les frontaliers doivent se renseigner avant de postuler: ils doivent savoir ce qu'ils valent sur le marché du travail helvétique. I

<sup>1</sup> «Travailler et vivre en Suisse: guide pratique pour les résidents et frontaliers», paru en septembre 2006 aux éditions Gualino.

## PROCÈS SWISSAIR

# Un appel belge

**Malgré l'absence de recours** du Ministère public de Zurich contre le verdict du Tribunal de Bülach (ZH) au premier procès pénal de la déconfiture de Swissair, le Tribunal cantonal devra rejurer l'affaire. Après le canton de Neuchâtel, c'est l'Etat belge qui fait appel contre l'acquiescement du dernier patron de SAirGroup, Mario Corti. Le Tribunal de Bülach a certes reconnu que celui-ci a dévoilé au printemps 2001 des informations qui ne correspondaient pas à la vérité. Mais la Cour n'a pas retenu la préméditation, a critiqué hier le porte-parole du secrétaire d'Etat belge aux Entreprises publiques.

En outre, le tribunal a aussi acquitté M. Corti pour les faits commis lors de la restructuration du groupe Swissair en mars 2001, à l'occasion de laquelle certains actifs ont été transférés entre des sociétés du groupe, dont la compagnie belge Sabena.

**L'Etat belge ne peut** se satisfaire de la motivation de cette décision «inexplicable» au regard de faits dont la Cour admet la réalité. Il souhaite par conséquent que le Tribunal cantonal examine ces points. La Belgique se réserve aussi la possibilité d'introduire des procédures civiles contre les personnes responsables de la débâcle. ATS