

Les rappels de produits se multiplient

La qualité sacrifiée

Le contrôle qualité tant vanté par les industriels a du plomb dans l'aile. Jamais les rappels produits n'ont été si nombreux en Europe. Le phénomène est un effet pervers de la chasse aux coûts. C'est aussi le prix d'un modèle de production : 50 % des produits dangereux interceptés sont d'origine chinoise.



➤ **Avec des batteries d'ordinateurs qui explosent, Dell gère le plus grand rappel de l'histoire. S'en remettra-t-il ou subira-t-il les mêmes déboires que Perrier en 1990 avec le benzène ?**

Consummateurs, danger ! Décolleuses de papier-peint, photocopieurs, airbags, thermostats d'ambiance, bouteilles d'eau, rideaux pare-soleil pliables, batteries d'ordinateurs portables, micro-cathéters, lait infantile... Les rappels de produits explosent, plus d'une douzaine en moins d'un mois en France ! Dont certains à l'échelle planétaire.

La vie du consommateur européen tournerait-elle au cauchemar ? L'industrie est pointée du doigt pour avoir levé le pied sur la qualité. « Le nombre de produits dangereux mis sur le marché dans l'Union m'inquiète au plus haut point », alertait au printemps le Commissaire européen à la santé et à la protection des consommateurs, Markos Kyprianou.

Depuis le 12 septembre, c'est au tour de Canon d'agir dans l'urgence. Le fabricant doit ramener dans ses ateliers 1,87 million de photocopieurs per-

sonnels dispersés dans le monde pour un défaut de fabrication du cordon d'alimentation. Facture ? 1,35 million d'euros. Rien au regard des soucis de Dell, Apple et Sony empêtrés depuis fin août dans le plus important rappel de produits de l'histoire avec six millions de batteries d'ordinateurs portables lithium-ions à rapatrier manu militari. Fabriquées par Sony et assemblées par sa filiale en Chine, ces batteries présentent un risque de surchauffe et d'incendie (six cas répertoriés). Et ce n'est pas fini. Le 19 septembre, ils ont été rejoints par Toshiba qui a annoncé le rappel de 340 000 ordinateurs portables victimes de la batterie Sony.

« Rappeler un produit reste toujours compliqué. Mais sa mise en œuvre s'est banalisée et s'est dédramatisée, assure Jean-Michel Guillery, du cabinet conseil en gestion de crise MGVM Consultants. Les industriels ont compris que les consommateurs

attendaient d'eux une attitude responsable. » Soit. « Un rappel reste un raté », rétorque Sylvie Francard, du bureau de la surveillance des denrées alimentaires et des alertes sanitaires à la Direction générale de l'alimentation (DGAL). Et ils sont nombreux !

Deux systèmes d'alerte rapide de l'Union européenne permettent aux Etats membres de signaler à la Commission les produits qui présentent un risque grave pour la santé et la sécurité. Ils consignent l'inflation de rappels, jusqu'à seize cas par semaine (voir graphiques ci-contre).

Bien sûr, la pression s'est accrue sur les entreprises depuis quinze ans. La réglementation s'est durcie, les agences de veille sanitaire ont fleuri, les contrôles sont plus fréquents, les associations de consommateurs, davantage accrocheuses, le seront encore plus avec les « class-action ».

« Plus on veille, plus on contrôle et plus on trouve de défauts, justifie

Une fin d'été très mouvementée

14 septembre 2006

- **Produit** : décolleuse de papier peint
- **Marque** : Sodiad
- **Cause** : défectuosité électrique.

12 septembre

- **Produit** : photocopieurs
- **Marque** : Canon

Quantité rappelée :

- 1,87 million dans le monde
- **Cause** : défaut du cordon d'alimentation.

7 septembre

- **Produits** : Pick-up Dodge Ram 1500 et Durango
- **Marque** : Chrysler

Quantité rappelée :

- 195 353
- **Cause** : problèmes d'airbag, de ceintures de sécurité et de corrosion.

7 septembre

- **Produit** : thermostat d'ambiance de chauffage électrique

Fabricant : Flash

- **Quantité rappelée** : 63 000
- **Cause** : Risque d'incendie.

1^{er} septembre

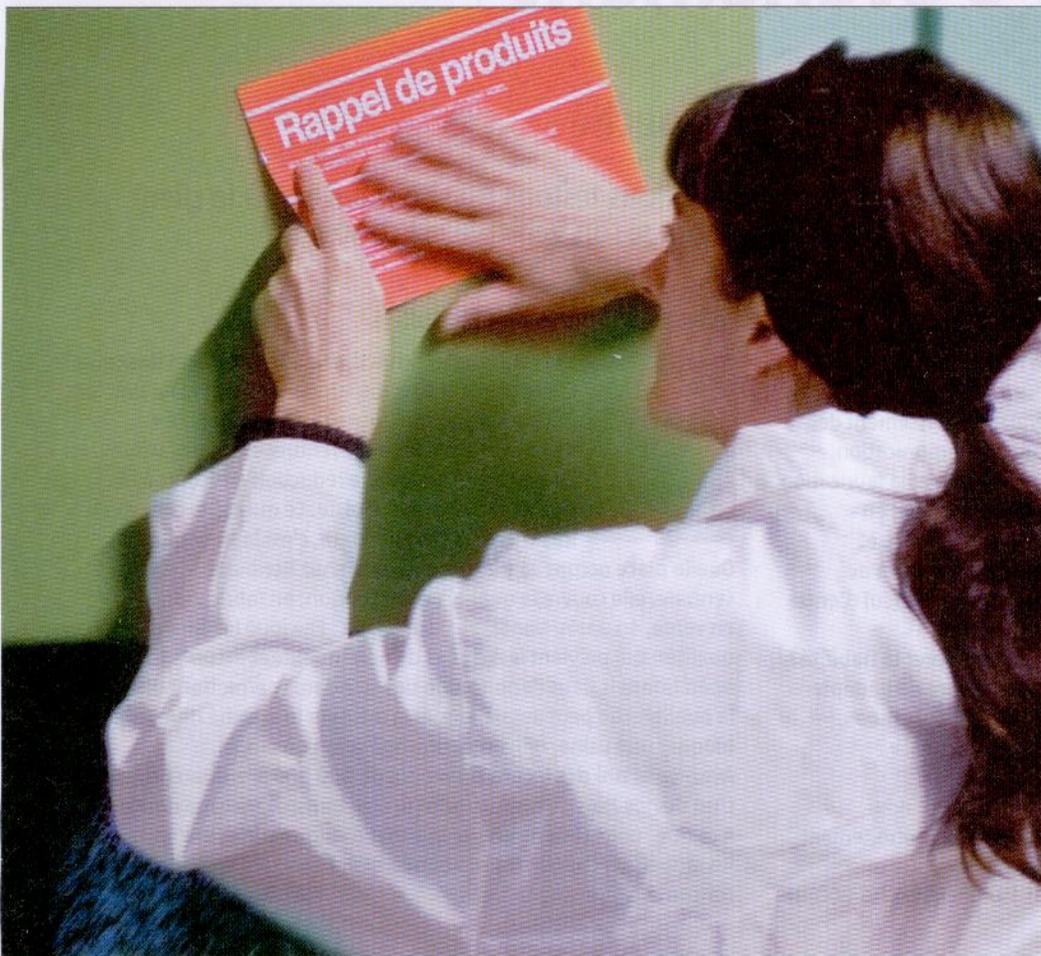
- **Produit** : Audi A8 berline
- **Marque** : Audi

Quantité rappelée :

- 36 000
- **Cause** : problème d'airbag.

31 août

- **Produit** : alarme de piscine
- **Marque** : MG International
- **Quantité rappelée** : 180 000



L'Europe envahie par les produits dangereux

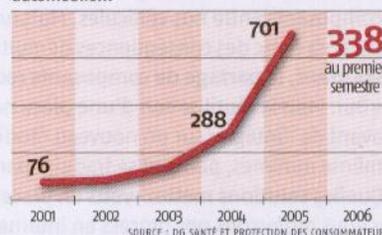
+ 38,2 % en six ans

Alertes alimentaires : nombre de rappels répertoriés dans l'Union européenne



+ 90 % en cinq ans

Non alimentaires : nombre de rappels répertoriés dans l'Union européenne : électroménager, jouets, automobile...



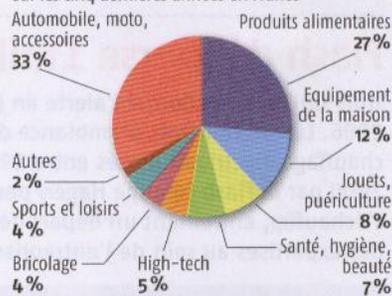
L'inflation gagne la France

Nombre de rappels sur le territoire français



L'automobile en pole position

Répartition des rappels cumulés par secteur sur les cinq dernières années en France



Tea Lucas de Pesloüan, directrice du département communication de crise chez Burstons Marsteller. Les industriels réalisent donc plus de rappels, souvent à titre de précaution. Et s'ils s'autorisent plus de manquements à la qualité, aucun n'est prêt à prendre le moindre risque avec la santé et la sécurité des consommateurs. »

Justement. La bataille sur la réduction des coûts dans l'industrie s'est faite sur le dos de la qualité. Au premier rang des accusés : l'automobile. « C'est un fait, depuis la fin des années 1990, il y a une forte recrudescence des rappels, notamment pour les systèmes de freinage, de suspension ou le moteur,

détaille Benoît Romac, chef de projet automobile chez Booz Allen Hamilton (BAH). En 2005, 17 millions de véhicules ont été rappelés dans le monde. Soit autant que les immatriculations de voitures neuves dans l'Union européenne ! Même les constructeurs les plus intransigeants sur la qualité sont concernés. » Ainsi, Toyota a trébuché à son tour en 2005 et rappelé près de 2 millions de véhicules. Des cadres du groupe sont même accusés d'avoir masqué pendant huit ans des malfaçons sur la barre de liaison entre deux roues directrice de son 4x4 Hilux Surf. A l'origine d'un accident de la circulation, ce défaut a Suite page 12 ▶

Pression. Depuis la crise de la vache folle, la réglementation s'est durcie, les agences de veille ont fleuri et les contrôles se sont accrus.

• **Cause :** ne détecte pas toujours la chute d'enfant de moins de 6 kilos.

28 août

• **Produit :** eau de source
• **Fabricant :** Fiée des Loix
• **Quantité rappelée :** 172 000 bouteilles

• **Cause :** contamination bactérienne.

28 août

• **Produit :** rideau pare-soleil pliable
• **Marque :** Norauto
• **Cause :** défaut potentiel sur les ventouses

25 août

• **Produit :** ordinateur portable
• **Fabricant :** Apple
• **Quantité rappelée :** 1,8 million
• **Cause :** les batteries Sony présentent un risque d'échauffement.

23 août

• **Produit :** lait infantile
• **Marque/fabricant :** Guigoz (Nestlé)
• **Cause :** aspect anormal de lait caillé.

24 août

• **Produit :** ordinateur portable

• **Marque :** Dell
• **Quantité rappelée :** 4,1 millions
• **Cause :** les batteries Sony présentent un risque d'échauffement.

L'automobile, premier secteur industriel touché

“ Les nouvelles technologies complexifient la conception et la fabrication des véhicules ”

Seigo Kuzumaki, responsable sécurité chez Toyota Motor Corporation



Comment expliquez-vous la recrudescence des rappels ?

« C'est un phénomène général. L'accroissement des nouvelles technologies (sécurité, communication, dépollution) complexifie la conception et la fabrication des véhicules. L'intégration d'électronique, en particulier, nécessite beaucoup de prudence et de précaution. Nous essayons aussi de partager un maximum de composants entre nos véhicules. Mais un problème sur un seul d'entre eux aura donc des conséquences démultipliées. »

Pourtant, le partage de composants rodés doit améliorer la fiabilité ?

« Oui. Mais la réutilisation d'une pièce nécessite souvent de l'adapter avant de l'intégrer sur un nouveau modèle. Or, ces modifications, même minimes, peuvent se traduire par de légers défauts. »

Quelles solutions mettez-vous en place ?

« Nous renforçons nos process en interne, mais aussi avec nos fournisseurs. Nous allons travailler encore plus tôt et plus étroitement avec certains d'entre eux, comme Denso ou Aisin. »

PROPOS RECUEILLIS PAR PIERRE-YVES BOCQUET

“ Nous testons un site internet où le client saura si son véhicule est concerné ”

Yann Vincent, directeur de la qualité de Renault



La qualité est-elle victime de la réduction des coûts ?

Effectué en toute transparence, un rappel ne rime pas forcément avec « défaut » ou « non-qualité ».

Il peut aussi prévenir d'éventuelles insatisfactions.

En revanche, opposer la réduction des coûts à la qualité est une fausse piste. Ce qui coûte cher voire très cher, à un constructeur, c'est la non-qualité.

Quelle place occupe la direction qualité chez Renault ?

Centrale, elle couvre la qualité en conception, en fabrication, en vente, en après-vente, aux achats, etc. Elle joue le rôle « d'assureur qualité » qui prévient les risques de non-qualité et accompagne les opérationnels dans l'application des standards permettant d'obtenir la qualité. Elle peut aussi retarder la mise sur le marché d'un modèle, bloquer une usine, diligenter une opération de rappel.

Avez-vous tiré des leçons du rappel de 900 000 Scenic au printemps ?

L'un de nos axes de travail porte sur une transparence maximale.

A ce titre, nous testons un site internet d'information sur l'entretien et les rappels où chaque client pourra savoir très vite si son véhicule est concerné par une opération.

PROPOS RECUEILLIS PAR J.-M.M

► Suite de la page 11 conduit au rappel de 330 000 véhicules.

Plusieurs raisons expliquent cette dérive. La prolifération des modèles a poussé à la standardisation des modules qui finissent par ne plus être for-

cément compatibles. Elle engendre aussi un raccourcissement des délais de développement, une réduction du nombre de tests, des prototypages, des contrôles avec les fournisseurs... Les véhicules, bourrés d'électronique, ce

qui accroît les risques de surchauffe, sont plus complexes et plus fragiles. « A la vitesse à laquelle se développent les produits électroniques, les constructeurs sont incapables de préciser quels composants et quelles versions logicielles équipent tel ou tel modèle. Lors d'un rappel, ils préfèrent faire revenir tous les véhicules d'une gamme, même si plus de 80% sont bons ! », fustige François Beorchia, responsable commercial et marketing d'Itac, une spin-off de Bosch, spécialisée dans les outils de traçabilité.

L'énorme pression sur les coûts n'arrange rien. « L'obligation de développer des véhicules les plus économiques le plus vite possible s'est faite au détriment de la qualité », juge Benoît Romac de BAH. Conséquence : « Les consommateurs sont de plus en plus des « testeurs » utilisés pour affiner les derniers réglages. Les constructeurs gagnent trois mois sur la mise sur le marché d'un véhicule », dénonce Thierry Valageas, responsable du service rappel de produits du Centre européen de prévention des risques, une association voulue par la répression des fraudes. L'érosion de la qua-

Flash débourse 1 million d'euros

Trois sinistres ont donné l'alerte en janvier 2006. Les thermostats d'ambiance de chauffage électrique lancés entre 1995 et 2000 par le Flash (groupe Hager) peuvent s'échauffer, entraînant un départ de feu. Des expertises au sein de l'entreprise ont



Contrôle. Il suffit de vérifier à l'aide d'une torche électrique l'état du composant orange incriminé.

identifié le composant en cause et évalué le risque. « Il n'y a eu que des dégâts mineurs, tempère Bernard Schott, le directeur du site à Saverne (Bas-Rhin). Le composant qui commute la puissance, qui n'est plus fabriqué, peut s'échauffer. Le risque potentiel est là. Nous avons donc décidé d'organiser un rappel le 7 septembre. »

Au début de l'été, une cellule de crise est constituée. Elle repose sur un noyau dur de 8 personnes (responsable qualité, juriste, risk manager, techniciens de labo,...) parmi les 50 salariés de Flash. Pour remplacer gracieusement les thermostats défectueux, 30 personnes recueillent les appels sur un numéro vert. Flash en a déjà remplacé 1 700 en mobilisant les installateurs et les grossistes. Reste une facture évaluée à 1 million d'euros !

► Suite de la page 12 lité ne frappe pas que les voitures. « Comme l'automobile, l'électroménager est une industrie d'assemblage. Ce sont les mêmes raisons qui expliquent les rappels plus nombreux pour notre activité », reconnaît Bernard Planque, délégué général du Groupement interprofessionnel des fabricants d'équipement ménager (Gifam).

Comme le jouet, les appareils électriques ou la téléphonie, l'électroménager doit faire face à une autre cause : le sourcing lointain. « En 2005, près de 50 % des produits qui présentaient un risque sérieux pour les consommateurs étaient importés de pays situés hors de l'Union européenne », s'est alarmé Markos Kyprianou, commissaire européen. La Chine, avec 44 % des produits défectueux, est dans le collimateur de Bruxelles.

« Outsourcer ou sous-traiter en Chine, ou en Inde, sans y être présent est une grave erreur », juge Guillaume Ponticelli. Basé à Hong-Kong, c'est le directeur développement d'Innovi, une PME de 55 personnes spécialisée dans la technologie bluetooth (casques audio sans fil). « Dans la téléphonie mobile, les Européens réalisent des audits dans leurs usines sous-traitantes chinoises. Après leur départ, la qualité s'effondre. Dans ce pays, les salaires augmentent, le turn-over est immense, la main-d'œuvre n'est pas qualifiée et son efficacité minimum si elle n'est pas encadrée », note-t-il. La PME compte dix contrôleurs qua-

Idrel joue la carte de la rapidité



En moins de 24 heures, la PME a rapatrié 50% des 172 000 bouteilles suspectes auprès de 178 magasins.

Lundi 28 août 2006, à 11 heures 45. Le résultat des analyses microbiologiques de la Ddass tombent comme une douche froide sur Christophe Thomas, le directeur de la Fiée des Lois. Idrel, l'eau de source de la société d'embouteillage de 140 personnes, dans les Deux-Sèvres,

est contaminée par une bactérie. L'une des sept lignes d'embouteillages est concernée. « Nous pratiquons des analyses horaires sur nos lignes d'embouteillages. Mais avec des résultats divergents de la Ddass, nous avons immédiatement rappelé les lots identifiés », explique-t-il. Soit 172 000 bouteilles, produites la nuit du 10 août, à retirer du circuit et livrées dans 178 magasins. « Contactés par téléphone, ils ont tous retiré les lots de la vente dès le mardi matin », note-t-il. Soit 50% de la production. L'autre moitié, déjà commercialisée, a nécessité l'appui des médias locaux pour alerter les consommateurs. La qualité de la source n'est pas en cause. En attendant les contre-analyses, Idrel réalise des micro-productions sur la ligne d'embouteillage incriminée pour comprendre l'origine de la contamination.

lité, dont huit vivent dans les trois usines chinoises de sous-traitance pour veiller aux standards de qualité. « Nous n'avons jamais fait de rappel produit », se félicite Guillaume Ponticelli.

MIEUX VAUT ANTICIPER

Car sacrifier la qualité n'est pas une fatalité. Des industriels tentent de redresser la barre. « Il y a eu un phénomène d'emballage ces dernières années dans l'automobile. Je suis convaincu que les investissements en qualité vont repartir à la hausse », prédit Benoît Romac. Déjà, Toyota a annoncé des mesures. Alors qu'elle n'était qu'une annexe à la R&D et aux achats, la qualité va devenir une fonction à part entière. Le constructeur a également décidé de conserver les statistiques de réparations sur dix ans au lieu de cinq. Et les responsables de programmes pourront retarder jusqu'à six mois la mise sur le marché d'un véhicule en cas de problème.

Dans plusieurs secteurs comme l'agro-alimentaire, des manuels de gestion de crise sont apparus (Nestlé), couplés à des sessions de formation annuelles et des simulations de rappel (McCain). Des outils à la portée des PME. Depuis

2004, la Fédération du jouet organise des formations et a édité un manuel pour les 80 PME du jouet et de la puériculture. « Mieux préparés, nos adhérents n'auront plus qu'à appuyer sur un bouton pour faire face à une crise. Ce qu'aucun n'a fait jusque là », se réjouit Monique Ansaldo, responsable du service technique de la Fédération. De son côté, Ikea a adopté un dispositif implacable. « Un magasin qui doit organiser un rappel est systématiquement remboursé », explique Laurent Reboullet, directeur réglementation, conformité et sécurité produit d'Ikea France. Si un défaut de conception met en cause le design ou la R&D d'Ikea, c'est au siège suédois de rembourser. S'il s'avère qu'un fournisseur n'a pas respecté le cahier des charges, à lui d'assumer son erreur. Mais aucun système n'est infallible. En mars, à la suite d'un comparatif d'UFC Que Choisir, Ikea a dû organiser un échange de sommiers. Son fournisseur polonais avait mal collé la structure qui risquait de se briser net. L'opération est terminée. Un épisode oublié ? Pas si sûr. « Un rappel, ce n'est jamais positif », juge Laurent Reboullet. Demandez à Perrier qui a mis des années à s'en remettre ! »

JEAN-MICHEL MEYER

La loi impose toujours plus de transparence

L'obligation générale de sécurité (Code consommation art. L 221-1) fait porter sur le professionnel la responsabilité de mettre sur le marché des produits sûrs. Dans ce but, il lui incombe de prendre toutes les dispositions nécessaires et, en particulier, de retirer les produits, voire de les rappeler, s'ils présentent un risque pour le consommateur. Depuis janvier 2005, la transposition de la directive sur la sécurité générale des produits (2001/95) oblige les entreprises ayant engagé une procédure restrictive de marché d'un produit pour des problèmes de sécurité à en informer les pouvoirs publics.