

LA NÉCESSITÉ DU RECOURS À LA TIERCE PARTIE DANS UN PAYS EN VOIE DE DÉVELOPPEMENT

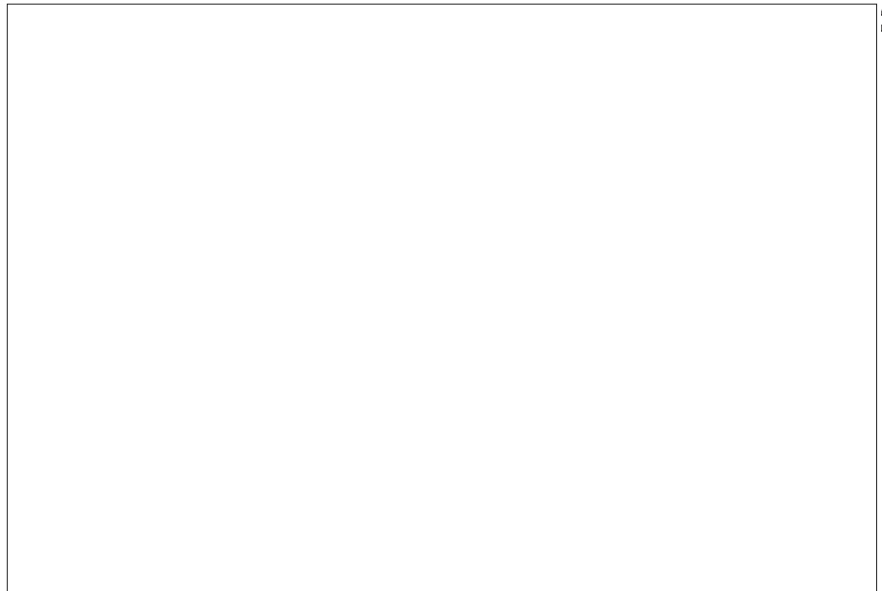
LÊ Van Phuc (64),
directeur général APAVE LYONNAISE

et Jean-Pierre UBAUD,
attaché à la direction générale

ON PEUT se demander quel est l'intérêt présenté par l'intervention d'une Tierce Partie dans un pays en voie de développement. En effet, c'est un concept qui a habituellement cours dans les pays développés. Tel n'est pourtant pas le cas du Viêt-nam, qui se trouve cependant engagé dans le processus de mondialisation auquel on assiste aujourd'hui.

La problématique du Viêt-nam face à l'accélération de la mondialisation des échanges et de la concurrence

Le Viêt-nam est entré seulement depuis le début des années 1990 dans une dynamique de développement. Il doit donc combler un retard important par rapport aux dragons voisins tels que la Corée, Hong-Kong, Singapour et Taiwan, et dans une moindre mesure par rapport à l'Indonésie, la Malaisie et la Thaïlande. Avec l'accélération de la mondialisation des échanges et de la concurrence, le Viêt-nam n'a plus la possibilité de mettre comme eux trente années pour accéder à leur stade de développement. Non seulement le rythme doit s'accélérer, mais les étapes aussi doivent être repensées.



Séminaire à Hô Chi Minh Ville.

Même avec un PNB de 300 dollars par habitant, le Viêt-nam doit, dès aujourd'hui, assimiler et faire siennes les problématiques qui sont le lot des pays développés dont les PNB s'étagent de 1 000 à 20 000 dollars. Par exemple :

- les produits et les services doivent intégrer la qualité réglementaire, contractuelle ou consensuelle;
- la qualité, pour être permanente et répétitive, doit s'appuyer, entre autres, sur une organisation d'assurance qualité;
- la démonstration crédible de cette qualité devient un plus concurrentiel en même temps

qu'un facteur d'amélioration et de fiabilité de la production.

Il se trouve ainsi confronté à une succession d'obstacles à surmonter très rapidement, alors que les pays voisins ont disposé de dizaines d'années pour le faire.

Les dirigeants sont conscients du rôle-clé joué par la Tierce Partie

Le Viêt-nam a en effet bien compris la nécessité de s'ouvrir à la libre concurrence sur les marchés internationaux, car son développement dépend de sa capacité à

exporter. Or, le succès passe par la démonstration que les produits exportés respectent les exigences de qualité qui ont cours parmi les pays développés.

Or seule une Tierce Partie représentant toutes les garanties d'indépendance, d'impartialité et d'intégrité peut donner confiance à ses clients; les services officiels, étant à la fois juges et parties, ne peuvent prétendre à ce rôle. Le recours à une Tierce Partie dans le cadre d'un acte volontaire et non sous la contrainte d'une quelconque réglementation est un facteur supplémentaire de crédibilité. Dans le cas d'un partenariat entre une entreprise étrangère et une entreprise publique, la Tierce Partie assure aux partenaires le respect mutuel des normes techniques de qualité en prenant en charge leur validation. Ainsi, le recours à une Tierce Partie apporte un gain de crédibilité et de sécurité; c'est aussi un moyen de faire évoluer plus rapidement en interne les mentalités et

les organisations, car nul n'est prophète en son pays.

Ainsi, la nécessité qui s'impose pour le Viêt-nam d'intégrer une démarche d'évaluation de la qualité justifie pleinement le recours à une Tierce Partie. En fait, cette démarche s'applique aussi bien pour l'exportation que pour l'importation.

Les dirigeants du pays sont de plus en plus conscients du rôle-clé joué par les organismes Tierce Partie. Il suffit, pour s'en convaincre, de constater l'arrivée en force des quatre coins du monde d'organismes de contrôle et d'inspection tels que Apave, Bureau Véritas, Lloyd's, SGS... Ces organismes sont en mesure d'apporter une aide appréciable aux entreprises vietnamiennes qui souhaitent exporter, ainsi qu'aux entreprises étrangères désireuses d'intervenir au Viêt-nam.

Nous assistons à un changement radical dans la manière

d'aborder les problèmes de développement du pays. Ce changement prendra bien sûr encore du temps dans sa traduction concrète, mais il mérite d'être souligné; il ne doit pas être occulté dans le foisonnement actuel des difficultés économiques et administratives que traverse naturellement ce pays et qui n'est pas sans conséquences sur les investisseurs étrangers.

Depuis quelques années, Apave intervient au Viêt-nam : formation et certification

Ainsi Apave a déjà effectué des missions de contrôle, d'inspection pour le compte d'entreprises françaises telles que Bouygues, CBC, Eiffel, Freyssinet, Otis, Pierre Cardin...

En 1995, pour la première fois au Viêt-nam, les deux plus grands laboratoires d'essais étatiques

Quatest 1 et Quatest 3 et le plus important fabricant de compteurs électriques EMIC ont fait appel à l'Apave pour les aider dans la mise sous Assurance Qualité ISO 9001 et ISO 9002 de leurs prestations et de leur organisation. Leur certification devrait intervenir en 1997 à travers l'organisme Afaq-Ascertainment International.

Apave a aussi effectué un effort particulièrement important de formation sous forme de séminaires gratuits ou payants; à ce

grande soif d'apprendre et de comprendre ; mais de notre côté, nous avons réalisé à quel point il est fondamental d'apprendre la manière de travailler avec eux.

Conscients des enjeux de notre implantation et soucieux de l'image de la France, nous n'avons jamais hésité à envoyer nos meilleurs experts pour animer ces rencontres et pour réaliser les contrats.

Les réputations se bâtissent très lentement, elles se défont par contre très vite. En effet, quels que soient leurs titres et fonctions, les participants ont un haut niveau intellectuel. Ils sont très exigeants, et les innombrables offres d'actions de formation gratuites, qu'ils se voient proposer par les nombreux pays désireux de tisser des liens pour leurs entreprises, ne font que les conforter dans leur exigence.

Au-delà des relations d'affaires, des liens culturels privilégiés entre le Viêt-nam et la France

À travers ces différentes actions qui nous ont permis d'embaucher en un an une dizaine d'ingénieurs et d'assistants du pays, nous apportons la preuve, par le développement de nos activités sur place, que le créneau de la Tierce Partie a un avenir au Viêt-nam. Ces actions contribuent, en outre, à raviver les liens culturels privilégiés entre le Viêt-nam et la France, tout en participant ainsi au développement des relations d'affaires entre les deux pays. Ces relations demandent de la prudence, de la lucidité et une volonté de raisonner à long terme ; c'est à ces conditions que les investisseurs français pourront s'implanter au Viêt-nam, et plus tard, utiliser ce pays comme un

jour, une douzaine de séminaires ont été organisés, rassemblant près de 500 personnes parmi lesquelles des hauts fonctionnaires, des cadres dirigeants, des directeurs techniques, des ingénieurs de production.

Ces séminaires permettent de sensibiliser les participants à la nécessité de la qualité, de leur présenter les concepts, les avantages et les inconvénients des systèmes d'inspection, de contrôle qualité, d'assurance qualité, ainsi que les interventions de la Tierce Partie dans l'ensemble des processus. Bien entendu, les exposés ont porté sur les Directives européennes et leurs conséquences sur le plan social et économique, et sous l'angle de la qualité ; ils ont suscité nombre de questions pertinentes.

Des sociétés qui commencent à prendre pied sur le marché international, telles que Air Vietnam et

Petro Vietnam, ont demandé des séminaires orientés sur le choix et le contrôle de la qualité des fournisseurs et des sous-traitants ; voilà un autre exemple de l'aide que peut apporter la Tierce Partie.

En 1996, une cinquantaine de responsables techniques et qualité appartenant à des entreprises et à des organismes publics ont été certifiés "auditeur interne qualité" par Afaq-Ascet International à l'issue de formations organisées par Apave. C'est le futur noyau d'auditeurs Tierce Partie qui se met ainsi en place.

On a pu remarquer que les directions n'ont pas hésité à faire faire à leurs collaborateurs un déplacement de 1 500 km en avion pour venir assister à des actions de formation qui ont été organisées à Hanoi et à Hô Chi Minh Ville. On peut aussi constater à ces occasions que les Vietnamiens ont une

tremplin vers les autres pays du
Sud-Est asiatique.

