



ENTREPRISES

Boeing : la crise de confiance

Face à une commission d'enquête sénatoriale, quatre témoins ont accusé Boeing d'avoir perdu toute culture de la sécurité au nom du profit. Le doute sur la fiabilité de ses appareils ébranle le constructeur aéronautique et menace ses clients.

Martine Orange - 18 avril 2024 à 18h28

La déclaration ne pouvait être plus explosive. Face à la commission d'enquête du Sénat américain, les propos d'Ed Pierson, un des anciens responsables du programme 737 Max, ont glacé l'ensemble de l'assistance le 17 avril : « *À moins qu'une action ne soit menée et que les dirigeants ne soient mis devant leurs responsabilités, chaque personne qui monte dans un Boeing court un risque.* »

Même si l'avionneur s'est efforcé de minimiser les faits depuis l'accident d'Alaska Airlines le 5 janvier, ces auditions devant la commission d'enquête ont changé la donne. Au-delà de la crise industrielle, le groupe fait face désormais à une crise de confiance majeure. Le soupçon et le doute se sont instillés dans les esprits sur une question existentielle : la sécurité des 737, 777 et 787.

Toutes les compagnies aériennes qui exploitent des Boeing, soit environ la moitié de la flotte aéronautique mondiale, se trouvent emportées dans la tourmente du constructeur américain. Un séisme potentiel pèse sur toute l'industrie aéronautique.

L'accident de trop

L'accident d'Alaska Airlines marque un tournant dans l'histoire du constructeur aéronautique. Depuis vingt ans, le groupe paraît avoir perdu son savoir-faire. Il accumule les accidents mortels ou graves et les déboires industriels.

En 2018, un 737 Max 8 de la compagnie indonésienne Lion Air s'est écrasé, faisant 189 morts. Cinq mois plus tard, un autre 737 Max, d'Ethiopian Airlines, s'est crashé à son tour avec 157 personnes à bord. Mais l'explosion de la porte d'un 737 Max 9 d'Alaska Airlines en raison de boulons manquants a été l'accident de trop.

Depuis, les langues se délient dans le groupe, des lanceurs d'alerte témoignent, les enquêtes journalistiques se multiplient, les compagnies aériennes demandent des comptes. Et les politiques s'en mêlent : l'affaire qui percute le champion américain de l'aéronautique et de la défense est trop grave, comporte trop d'enjeux stratégiques pour être passée sous silence.

Président de cette sous-commission sénatoriale, le sénateur démocrate Richard Blumenthal se défend de vouloir pousser Boeing à la faillite mais ajoute que le groupe doit être tenu pour responsable et rendre des comptes. « *C'était un groupe qui avait autrefois une prééminence en matière d'industrie et de sécurité. Nous voulons restaurer cette réputation et son activité qui ont été si tristement mises à mal* », a-t-il indiqué.

Mercredi 17 avril, quatre lanceurs d'alerte, dont certains avaient déjà accepté de parler à la presse, ont témoigné devant les sénateurs. Tous racontent les mêmes dérives d'un groupe qui, oubliant toute culture industrielle, toute référence de qualité et de sécurité, ne s'est plus soucié que du court terme, des profits trimestriels, de son cours de Bourse et des bonus de ses dirigeants.

« *En dépit de ce que les dirigeants de Boeing affirment, il n'y a aucun culture de sécurité chez Boeing et les salariés qui comme moi parlent des défauts de production et du manque de contrôle de qualité sont ignorés, marginalisés, menacés, voire pire* », a ainsi déclaré Sam Salehpour, ingénieur qualité dans le groupe pendant dix-sept ans. Ayant déjà parlé dans la presse avant de demander à être entendu par la commission d'enquête, il avait écrit son témoignage sur plus de dix pages. Son récit fut accablant.

« On m'a dit de la fermer. »

Sam Salehpour, ingénieur qualité chez Boeing pendant dix-sept ans

Participant à la supervision de la fabrication du 787 Dreamliner, il a évoqué les risques de déformation des matériaux composites formant le fuselage de l'appareil, compte tenu des procédures utilisées pour augmenter les cadences de production. Ses alertes ont été ignorées, tout comme celles qu'il a émises par la suite sur les procédures de fabrication du 777, les salariés allant jusqu'à « sauter sur les pièces » pour les emboîter plus rapidement.

« On m'a dit de ne pas provoquer de retards [dans la fabrication]. On m'a dit de la fermer. [...] À la fin, le management en ayant marre de moi, j'ai été transféré sur le programme du 777. J'ai à nouveau découvert d'autres manquements graves. À nouveau, j'ai alerté. À nouveau, on m'a dit de la fermer. J'ai reçu des menaces physiques », a raconté Sam Salehpour.

Ces propos ont été confirmés par tous les autres témoins, travailleurs au sein de Boeing ou conseillers extérieurs. Tous ont raconté la même obsession des cadences, du résultat, la même négligence des procédures industrielles et surtout les mêmes pressions. Le silence est la norme chez les salariés du constructeur aéronautique : toute personne qui ose s'alarmer ou critiquer les méthodes du groupe est immédiatement menacée de représailles.

L'aveuglement des autorités

« La culture de Boeing en matière de sécurité n'a pas changé », quoi qu'en disent les dirigeants, a surenchéri Ed Pierson. L'ingénieur dit s'être résolu à témoigner parce qu'il ne voulait pas qu'un autre accident de Boeing 737 ou 787 se produise. *« Le gouvernement et les autorités ont ignoré les problèmes chez Boeing jusqu'à l'accident d'Alaska Airlines. Les passagers ne devraient pas avoir à compter sur les lanceurs d'alerte pour connaître la vérité »,* a-t-il insisté.

La critique ne vaut pas seulement pour la direction de Boeing. Elle vise aussi explicitement la Federal Aviation Administration (FAA). Les liens ambigus entre le constructeur et son autorité de tutelle n'ont cessé de se renforcer au fil des ans. La pratique des portes tournantes,

des personnels qui passent de l'entreprise à l'autorité de contrôle et inversement, est devenue monnaie courante. Convaincue des bienfaits de l'autorégulation, la FAA a délégué à Boeing de plus en plus de missions de contrôle, supervisant de plus en plus loin les pratiques du constructeur, perdant toute connaissance sur ce qui se passe vraiment sur les lignes de production.

Depuis l'accident d'Alaska Airlines, la FAA tente de faire oublier ses errements passés, et multiplie les interventions et les visites chez Boeing. Après avoir ouvert une inspection sur les méthodes de production du 737 Max 9, elle a décidé, à la suite des enquêtes parues dans la presse, d'en ouvrir une sur le 787 Dreamliner. Mais maintenant, c'est tout le groupe qui est sous surveillance. Après un premier audit de six semaines mettant en lumière de nombreux problèmes, la FAA a donné à Boeing jusqu'à mai pour corriger les problèmes les plus urgents.

Une direction à 20 000 pieds au-dessus de la terre

En face, Boeing est dans le déni total. Le groupe a récusé tous les témoignages passés, mettant en cause ses pratiques et ses méthodes de direction. Après l'audition des témoins devant la commission d'enquête sénatoriale, à laquelle aucun représentant du groupe n'assistait, il a de nouveau récusé toutes les accusations et les critiques formulées à son encontre. Tout en assurant les sénateurs de sa parfaite coopération, il a refusé jusqu'à présent d'être auditionné.

Semblant ne pas avoir encore pris la mesure du désastre, la direction garde encore les yeux rivés sur le cours de l'action : celle-ci a perdu plus de 55 % depuis janvier. Pour rassurer les investisseurs après des résultats trimestriels catastrophiques, Dave Calhoun, en poste depuis cinq ans, a annoncé qu'il abandonnerait la présidence de Boeing à la fin de l'année. Le conseil d'administration a décidé, en récompense de ses « succès », d'augmenter de 45 % sa rémunération pour la porter à 7 millions de dollars (6,5 millions d'euros), auxquels vient s'ajouter un bonus de 2,8 millions de dollars. Il avait auparavant été gratifié au cours des deux dernières années de stock-options d'une valeur de 38 millions de dollars. La récompense du mérite, sans doute.

Pendant combien de temps la direction de Boeing va-t-elle continuer à planer à 20 000 pieds au-dessus de la terre ? Pas très longtemps, selon de nombreux observateurs. L'enchaînement des défaillances sur ses avions, l'accumulation de témoignages plus accablants les uns que les autres, la crise de confiance dans le groupe indiquent

que le constructeur aéronautique n'est pas loin du point de rupture. Boeing est trop stratégique pour le gouvernement américain pour que ce dernier le laisse s'enfoncer dans un désastre industriel.

Martine Orange

Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart - 127 avenue Ledru-Rollin, 75011 Paris.
RCS Paris 500 631 932. Numéro de CPPAP : 1224Y90071 - Directeur de la publication : Edwy Plenel