

LE NOMBRE DE PRODUITS RETIRES DU MARCHÉ POUR DÉFAUT A TENDANCE A AUGMENTER. COMMENT PRÉVENIR LES CONSÉQUENCES FINANCIÈRES DE CE RETRAIT ?

## Retraits des produits

# Comment réagir vite et efficacement ?

**Un défaut de conception ou de fabrication, une contamination ou une dégradation des matières premières obligent souvent des entreprises à retirer leurs produits du marché. Au-delà de conséquences financières évidentes, il s'agit alors pour elles de préserver leur image, ou tout au moins de limiter l'impact médiatique du sinistre.**

### FICHE ANTICYCLONE

Des fiches thématiques sont à votre disposition, n'hésitez pas à les commander auprès de votre agent Aviva.

Retrouvez-les également sur le site

[www.aviva-assurances.com](http://www.aviva-assurances.com)  
(rubrique assurances pro / les chefs d'entreprise).

## > QUI EST CONCERNÉ ?

De plus en plus d'entreprises. Certes, le risque – en termes de fréquence, d'exposition médiatique, de coût – est variable selon les secteurs d'activité (cf. tableau). Tous les ans, dans tous les secteurs d'activité, des industriels doivent retirer, souvent en hâte et de façon totalement improvisée, tout ou partie d'une production. Avec à la clé des coûts directs et indirects.

## > QUI PROVOQUE LE RETRAIT ?

Trois acteurs peuvent provoquer le retrait précipité de produits jugés défectueux ou potentiellement dangereux.

- **Le fabricant** lui-même, s'il constate la défaillance via ses contrôles qualité.
- **La Commission de la Sécurité des Consommateurs (CSC)**, organisme d'utilité publique agréé par le ministère de la Justice, qui peut être saisi par les particuliers, les associations de consommateurs, les pouvoirs publics. Cette commission émet des avis et publie des communiqués mais ne décide pas du retrait.
- Enfin, les pouvoirs publics (**préfets**, etc.) arguant du principe de précaution. Leurs interventions ont eu tendance à se multiplier ces dernières années suite aux affaires touchant l'agroalimentaire (vache folle, listériose...). Au final, l'obligation de retrait prend souvent la forme d'un décret du Conseil d'État ou d'un arrêté du ministère compétent.

## > MODALITÉS

L'industriel doit envisager trois types de coûts susceptibles d'être pris en charge par un contrat d'assurance.

- Les coûts directs liés aux opérations de retrait: information des distributeurs et des consommateurs; repérage, rapatriement, stockage et éventuellement destruction des produits. Ils peuvent être couverts par une garantie **Frais de Retrait**.
- Les coûts directs consécutifs à la perte de production et l'interruption éventuelle de l'activité (pour nettoyage du site ou réparation du process de fabrication, par exemple) que couvre tout ou partie une garantie **Frais et Pertes**.
- Les coûts indirects générés par la contre-publicité qu'induisent ces affaires. Les professionnels de l'alimentation, de la cosmétologie et de la pharmacie disposent d'une solution assurance via la garantie **Contamination** dont le champ s'étend à la reconstitution de l'image de marque.

## > PRINCIPE

Avant la souscription d'un contrat, l'assureur et l'entreprise opèrent une analyse des risques, d'où découlent des recommandations en matière de prévention. Cette analyse se décompose en trois étapes :

- identifier les sources de risques (matières premières, outils de production, produits finis...) et veiller à l'existence de contrôles aux points clés du process de fabrication (fin de chaîne...).
- organiser une traçabilité des produits, qui facilite le règlement du sinistre et minimise ses conséquences sur l'image de marque de l'entreprise.
- mettre en place un plan de retrait et/ou de gestion de crise, sous tous ses aspects (canaux d'information, logistique...), avec éventuellement l'appui d'un cabinet conseil.

## Risques de retrait par secteur

NATURE DU RISQUE	SECTEUR TYPE DE PRODUITS
<b>Très important</b>	> Produits de loisirs (enfants et adultes)
<b>Important</b>	> Cosmétologie et parapharmacie > Alimentation > Électroménager > Automobile
<b>Moyen</b>	> Produits chimiques domestiques > Pharmacie
<b>Faible</b>	> Produits alimentaires pour animaux > Outillage et bricolage

## Avantages pour l'entreprise

- Pour une PME, les seuls frais de retrait s'élèvent en moyenne de 150 000 à 300 000 euros par opération: le risque financier est donc important, seules de bonnes garanties l'annihilent.
- L'effort de prévention en amont est toujours payant: le coût d'un plan de retrait est amorti dès la première opération de ce type.
- Plus important encore, un bon plan de retrait et/ou de gestion de crise permet en général d'éviter l'intervention d'experts en communication (honoraires voisins de 1 500 euros par jour) et, surtout, de sauvegarder l'image de marque de l'entreprise touchée.

## Exemples de retraits ordonnés suite à l'intervention de la CSC entre 2000 et 2002 (entre parenthèses: raison évoquée)

- Coffres à jouets (sécurité insuffisante)
- Produits phytosanitaires à diluer pour jardiniers amateurs (risque de projection)
- Déboucheurs liquides (bouchon non sécurisé)
- Véhicules automobiles GPL (sécurité insuffisante)
- Laine de verre (présence de déchets radioactifs)
- Poudres colorantes pour émaux (présence d'uranium appauvri)
- Quads (sécurité insuffisante)