

05.12.2017 - 11:30 Uhr

## «Chiffres records» pour les rappels de produits: l'étude Allianz révèle un montant de 10,5 millions d'euros de dommages par rappel

Wallisellen (ots) -

- Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS) analyse 367 sinistres liés à des rappels de produits dans 28 pays et 12 secteurs d'activité
- Un rappel de produits important occasionne en moyenne des dommages à hauteur de 10,5 millions d'euros, mais parfois de plusieurs milliards en raison de l'effet domino
- L'industrie automobile est la plus touchée, suivie par l'industrie agroalimentaire et le secteur informatique/électronique
- Le rappel de produits est au centre des préoccupations de l'industrie agroalimentaire suisse

Erreurs coûteuses: une pédale défectueuse provoque l'accélération involontaire d'une voiture, la transformation d'arachides avariées entraîne une baisse des ventes de 25% à l'échelle de l'industrie. Chacun de ces incidents a donné lieu à d'importants rappels de produits, entraînant la perte de plusieurs milliards d'euros. Le risque lié aux produits est l'un des plus grands dangers auxquels les entreprises doivent faire face aujourd'hui. Selon un nouveau rapport de l'assureur industriel Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS), les risques de rappel ont considérablement augmenté au cours des dix dernières années et le risque d'accroissement et de complexification des dommages continue à progresser. L'analyse de 367 cas d'assurance dans le monde montre que l'industrie automobile est la plus touchée par les rappels de produits, suivie du secteur de l'agroalimentaire.

Les campagnes de rappel n'ont pas cessé d'augmenter au cours des dix dernières années. «Nous constatons aujourd'hui un nombre record de rappels en termes d'ampleur et de coûts», déclare Christof Bentele, Head of Global Crisis Management chez AGCS. Selon lui, ces résultats sont dus à une série de facteurs, parmi lesquels une réglementation plus stricte et des sanctions plus sévères, la montée en puissance de grandes multinationales et des chaînes d'approvisionnement mondiales plus complexes, la prise de conscience croissante des consommateurs, l'impact de la pression économique sur la recherche, le développement et la production ainsi que l'importance grandissante des médias sociaux.

L'étude «Product Recall: Managing The Impact of the New Risk Landscape» analyse un total de 367 demandes de rappel de produits issues de 28 pays et 12 secteurs entre 2012 et le premier semestre 2017. La cause principale des rappels est un produit défectueux ou une exécution incorrecte. Vient ensuite la contamination du produit. Le coût moyen d'un rappel majeur est supérieur à 10,5 millions d'euros; cependant, les coûts engendrés par certains rappels importants dernièrement ont largement dépassé ce montant. Dix rappels seulement sont à l'origine de plus de 50% des dommages. Selon l'analyse des dommages d'AGCS, le secteur informatique/électronique est le troisième le plus touché après l'industrie automobile et l'industrie agroalimentaire.

L'industrie automobile touchée par les rappels les plus coûteux en raison de l'effet domino

«Les rappels d'automobiles représentent plus de 70% du total des sinistres analysés, ce qui n'est guère surprenant compte tenu des récents records d'activité aux États-Unis et en Europe. Nous observons un nombre croissant de rappels concernant un nombre toujours plus important de véhicules dans ce secteur», explique Carsten Krieglstein, Regional Head of Liability, Central & Eastern Europe chez AGCS. «Les technologies plus sophistiquées, les périodes de test des produits plus courtes, l'externalisation de la recherche et du développement et la pression croissante sur les coûts contribuent au phénomène. L'évolution technologique de l'industrie automobile vers la mobilité électrique et autonome entraînera d'autres risques de rappel.»

L'une des campagnes de rappel les plus importantes à ce jour dans l'industrie automobile (airbags défectueux) entraîne le retour aux ateliers de 60 à 70 millions de véhicules de pas moins de 19 constructeurs dans le monde. Les coûts sont estimés à près de 21 milliards d'euros. Ce cas illustre «l'effet domino» croissant qui affecte le secteur automobile ainsi que d'autres branches. En effet, de nombreux composants couramment utilisés sont employés par plusieurs fabricants en même temps: un seul rappel peut donc toucher toute une industrie.

Le rappel de produits au centre des préoccupations de l'industrie agroalimentaire suisse

L'industrie agroalimentaire représente le deuxième secteur le plus touché avec 16% des pertes analysées. Le coût moyen d'un rappel significatif de produits atteint environ 8 millions d'euros. Les allergènes non déclarés (étiquetage incorrect des ingrédients, par exemple) et les agents pathogènes constituent un problème majeur, tout comme la contamination par des éléments en verre, en plastique ou métalliques. «En Suisse aussi, la manipulation et le rappel de produits sont un enjeu crucial pour nos clients de l'industrie agroalimentaire», souligne Christoph Müller, responsable des activités AGCS en Suisse. En Suisse, la demande grandissante de solutions d'assurance provient avant tout de grands clients finaux, qui veulent se prémunir contre les difficultés de leurs principaux fournisseurs. «Un autre moteur du marché est l'expérience des incidents passés directement imputables au rappel

ou à la manipulation de produits», ajoute Christoph Müller.

Selon l'étude d'AGCS, les produits en provenance d'Asie continuent de causer un nombre disproportionné de rappels de produits aux États-Unis et en Europe, ce qui reflète le déplacement des chaînes d'approvisionnement mondiales vers l'Est et la faiblesse historique des contrôles de qualité dans certains pays asiatiques. Cependant, l'augmentation des réglementations en matière de sécurité et la prise de conscience croissante des consommateurs entraînent une recrudescence des campagnes de rappel également en Asie.

#### La gestion précoce des crises dans l'ADN de l'entreprise

La planification et la préparation prévisionnelles peuvent avoir une incidence importante sur l'ampleur d'un rappel et les préjudices financiers et de réputation de ce dernier. Dans le cadre d'une approche holistique de la gestion du risque, les sociétés spécialisées dans l'assurance des rappels de produits peuvent aider les entreprises à se rétablir plus rapidement en couvrant le coût des rappels, et notamment les interruptions d'exploitation. Ces assurances donnent également accès à des services de gestion de crise et à des conseillers spécialisés. Ces derniers examinent les procédures d'une entreprise et, en cas de contamination de produits à l'échelle planétaire, l'épaulent dans sa collaboration avec les autorités, dans la communication, la traçabilité des produits et les tests en laboratoire des produits concernés, comme le séquençage du génome et les tests ADN.

«On prête aujourd'hui beaucoup plus d'attention à la façon dont les entreprises traitent le problème des produits défectueux ou contaminés, à leur réactivité et à leur fiabilité en matière de sécurité des produits. Plus que jamais, les consommateurs se font entendre et prennent leurs décisions en fonction des entreprises et de leur manière de faire face aux crises. Une entreprise qui considère la gestion de crise comme faisant partie de son ADN est beaucoup moins vulnérable face à un scandale majeur», conclut Christoph Bentele.

Contact:

Heidi Polke-Markmann, +49 89 3800 14303: [heidi.polke@allianz.com](mailto:heidi.polke@allianz.com)

Daniel Aschoff, +49 89 3800 18900: [daniel.aschoff@allianz.com](mailto:daniel.aschoff@allianz.com)

Bernd de Wall, +41 58 358 84 14: [bernd.dewall@allianz.ch](mailto:bernd.dewall@allianz.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008591/100810033> abgerufen werden.