

Avoir un plan de rappel de produits médiocre ou ne pas en avoir du tout peut avoir des conséquences économiques et juridiques importantes sur votre entreprise. La réputation de votre entreprise dépend de la façon dont vous traitez les plaintes de vos clients, mais aussi du délai de votre réaction. C'est un défi permanent pour de nombreuses entreprises. Les rappels de produits sont parfois compliqués, chers, longs et perturbent vos activités. Voici quelques conseils pour en réduire les coûts :

Commencer par un plan de gestion des rappels



Un plan de rappel bien conçu fait économiser de l'argent à votre entreprise, allège votre responsabilité, accroît la sécurité des clients et favorise leur bonne volonté. Il fera du rappel une occasion d'apprendre et non un cauchemar pour votre entreprise.

Réunissez les données nécessaires à la protection de votre entreprise et conformez-vous aux exigences réglementaires et à l'obligation de rapporter le problème. Vous devrez également affecter des ressources pour :

- prévenir les clients concernés;
- organiser un processus d'enregistrement sur votre site Web;
- enlever les produits concernés des étagères;
- traiter et entreposer les produits concernés, ou les détruire.

Bâtir l'équipe de soutien



Une bonne équipe permettra d'alléger votre responsabilité civile et de protéger votre réputation par une communication adaptée à une situation de crise. Votre équipe sera chargée des éléments suivants :

- assurance qualité et conseils techniques,
- communication aux médias,
- enquêtes découlant des plaintes,
- communication avec les clients,
- communication avec l'organisme de réglementation concerné,
- obtention des services d'un conseiller juridique,
- gestion de crise.

Bâtir le plan de gestion des rappels



Votre plan de rappel est le filet de sécurité qui évitera que vos clients achètent et consomment des produits potentiellement dangereux. Tout comme n'importe quel filet de sécurité, il doit être soigneusement élaboré et testé. Vous pourrez, en ayant des registres produits exacts, en conservant le numéro de lots et les données sur les expéditions et les ventes, éviter l'élargissement du rappel. Maintenir un registre de tous les produits rappelés et conserver trace de tout ce que vous faites sur ce plan sont deux bonnes idées.





Votre plan de rappel devrait également inclure :

- **un fichier des plaintes** : information sur les plaignants, les produits, les organismes externes à contacter et les résultats de vos investigations;
- **une liste de contacts** : coordonnées des intervenants externes et internes, notamment les agences de réglementation, les distributeurs, les fournisseurs et les personnes s'occupant de la gestion des risques et des situations de crise;
- **une procédure de notification et de suivi** : aviser les clients du rappel, vérifier que les clients ont arrêté de distribuer les produits concernés.

Tester le plan



Testez la capacité de votre entreprise à gérer un rappel de produits. Incluez dans votre test les processus physiques et la tenue des registres, les procédures de notification et de communication de crise, le système d'avertissement pyramidal d'urgence et de délivrance rapide des messages aux intervenants.

Votre courtier peut répondre aux questions que vous vous posez. Il vous renseignera sur la gestion des risques et trouvera quels produits vous seront utiles en cas de rappel de produits, notamment l'assurance responsabilité couvrant les coûts liés aux rappels. Si vous n'avez pas de courtier, vous en trouverez un en utilisant notre outil [Trouver un courtier](#).

Sources :

Tiré d'un site du gouvernement fédéral :

Respecter les exigences de la Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation (13 mars 2018).

Tiré d'un site du gouvernement fédéral :

Rechercher des rappels et des avis de sécurité (30 juillet 2018).