



# Rappel de produits : Evaluation de préjudice et assistance à la gestion et communication de crise

FTI Consulting assiste régulièrement des entreprises qui sont confrontées à un rappel de produits.

Nos experts financiers interviennent dès le stade précontentieux pour évaluer les risques financiers et les préjudices, afin de faciliter la recherche d'une solution transactionnelle entre les parties.

FTI Consulting intervient également lors de la phase contentieuse, aux côtés des avocats, en préparant des rapports pédagogiques pour présenter aux juges tous les aspects économiques du litige.

En parallèle, nos experts en communication stratégique anticipent les conséquences du rappel potentiel ou en cours sur la réputation de l'entreprise et conçoivent les stratégies multicanales qui la protègent.

## SITUATION

Un rappel de produits est un événement exceptionnel qui peut avoir des répercussions importantes pour une entreprise. Les enjeux financiers sont souvent significatifs et leur correcte appréhension est rendue complexe par la multiplicité des victimes, y compris celles par ricochet.

Dès lors que le principe d'une responsabilité peut être établi, la recherche d'une solution transactionnelle est généralement privilégiée afin de préserver les relations commerciales existantes. Cette discussion implique également les assureurs qui désignent leurs propres experts.

En parallèle, anticiper les rappels et communiquer avec maîtrise et rapidité lorsqu'ils surviennent peut permettre à une entreprise d'éviter qu'une telle situation ne compromette gravement et durablement sa réputation auprès de ses parties prenantes clés (clients, partenaires commerciaux et financiers, médias, actionnaires, etc.). Il en va de sa capacité à créer de la valeur.

Au cours de la période récente, FTI Consulting est ainsi intervenue à plusieurs reprises dans le cadre de procédures de rappel de produits, dont les enjeux allaient de quelques millions à plusieurs dizaines de millions d'euros.

## NOTRE RÔLE

Nos experts financiers vous assistent dans la recherche d'une solution amiable, les discussions avec les assureurs et si nécessaire dans la phase contentieuse.

Nos travaux consistent à identifier et évaluer les préjudices, et à collecter les pièces justificatives. Selon les cas, les préjudices peuvent comprendre :

- la dépréciation des stocks impactés et traçabilité
- le coût de stockage, transport et destruction
- les avoirs émis aux clients
- la perte de chiffre d'affaires et de marge
- les pénalités contractuelles
- les dépenses marketing, de communication et de call-center
- le temps consacré par les employés à la gestion de crise
- l'atteinte à l'image
- les frais légaux et de conseils

Nos analyses indépendantes fournissent aux décideurs un support d'aide à la décision et à la négociation. Elles sont également utiles au stade contentieux, si une solution amiable n'est pas trouvée.

Nos experts en communication stratégique cartographient chaque partie prenante de l'entreprise et ses attentes eu égard au rappel d'un produit donné (être informé, rassuré, etc.). Ils vous conseillent sur les stratégies de communication de crise les plus à même de préserver votre image et vos relations d'affaires. Et ils sont à vos côtés pour déployer les moyens requis (relations-médias, réseaux sociaux, relations institutionnelles, etc.) et soutenir vos équipes si le rappel dégénère en crise de réputation.

## NOTRE IMPACT



Nos travaux et conclusions sont présentés dans des rapports détaillés et pédagogiques.

Notre intervention permet ainsi d'optimiser les chances de parvenir à une solution amiable qui soit acceptée par les parties prenantes, y compris les assureurs, afin de préserver l'éventuelle couverture.

En cas d'échec dans la recherche d'une solution amiable, nos rapports peuvent être communiqués au tribunal pour démontrer le bien-fondé de la position de la partie qui nous mandate.

Enfin, nous apportons le conseil en communication de crise et le soutien opérationnel qui préviennent ou limitent l'impact du rappel sur la réputation de nos clients auprès de leurs parties prenantes.

# 200 millions €

Enjeu cumulé des dossiers de rappel de produits sur lesquels FTI Consulting est intervenu.

### JULIETTE FORTIN

Senior Managing Director  
+33 (0)1 40 08 12 41  
juliette.fortin@fticonsulting.com

### GUILLAUME GRANIER

Senior Managing Director  
+33 (0)1 47 03 68 61  
guillaume.granier@fticonsulting.com

### ROMAIN LORTAT-JACOB

Managing Director  
+33 (0)6 17 69 46 17  
romain.lortat-jacob@fticonsulting.com

*Les opinions exprimées dans cet article sont celles de l'auteur ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de FTI Consulting, de sa direction, de ses sociétés affiliées ou de ses autres collaborateurs.*

FTI Consulting est une société internationale de conseil aux entreprises aidant les organisations à anticiper et gérer les changements, les risques ou les contentieux d'ordres financiers, juridiques, opérationnels, politiques, réglementaires ou encore de réputation. Avec plus de 7 800 employés répartis dans 31 pays, les professionnels de FTI Consulting travaillent en étroite collaboration avec leurs clients pour anticiper, éclairer et surmonter les défis complexes qu'ils affrontent et tirer le meilleur parti des opportunités qui se présentent à eux.  
©2023 FTI Consulting, Inc. Tous droits réservés. [fticonsulting.com](https://www.fticonsulting.com)