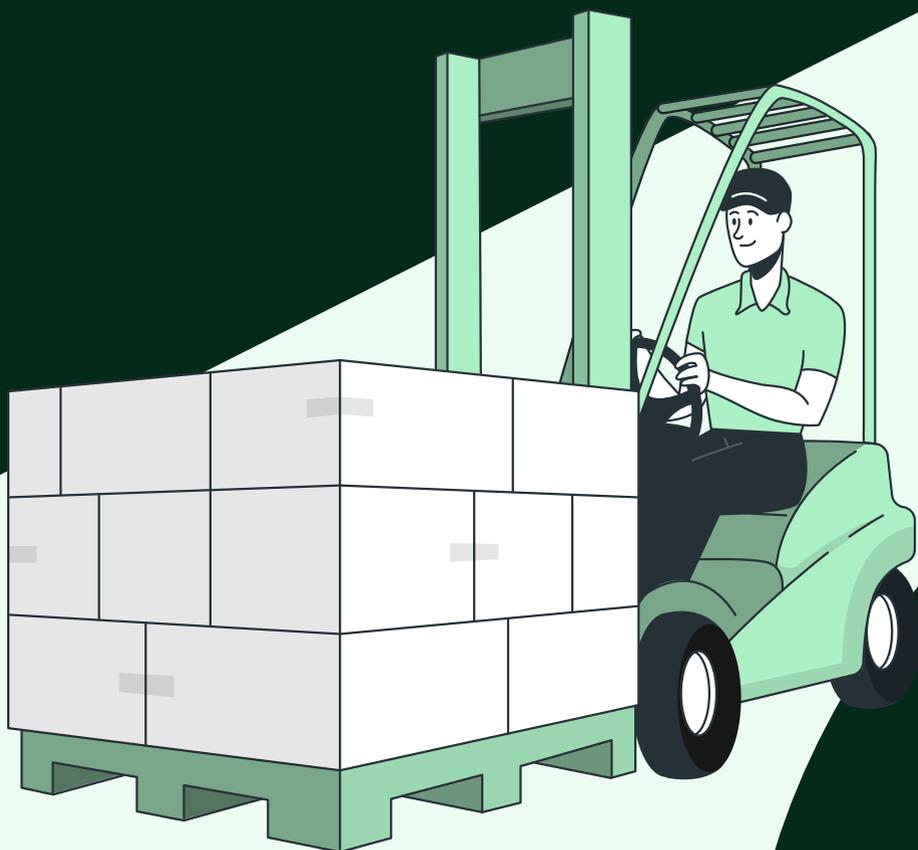




## Livre blanc :

**Comment gérer efficacement ses rappels produits en améliorant sa traçabilité ?**



# Sommaire

- 1** Introduction
- 2-3** Comprendre les rappels produits
- 4-5** Chiffres clés rappels produits
- 6** Traçabilité et responsabilité : Les nouveaux impératifs de la Supply Chain
- 7-8** L'importance de la traçabilité dans la gestion des rappels produits
- 9-10** Comment ça marche dans un WMS ?
- 11-12** Fiche pratique rappel produit
- 13** Conclusion



# Introduction



## **C'est parti pour faire le plein de connaissances !**

Nous avons édité ce livre blanc à la suite de notre intervention à la conférence du PASCA (Pôle de compétitivité de la Logistique en Pays de la Loire) du 24 Novembre 2023 et mis à jour chaque année depuis. Celui-ci a pour objectif de vous fournir une compréhension approfondie de la gestion des rappels produits, en mettant en avant la manière dont la traçabilité peut améliorer chaque étape de ce processus complexe.

Vous découvrirez aussi comment un WMS (Warehouse Management System) peut être l'outil clé pour optimiser la traçabilité des produits rappelés.

# Comprendre les rappels produits

Pour faire simple, un rappel produit est une procédure déclenchée par une société pour rappeler des articles spécifiques qu'elle a mis sur le marché au travers d'un réseau de distributeurs. Il s'agit d'une mesure prise en réponse à des problèmes liés à la sécurité, à la qualité ou à la conformité de ces produits.

Vous l'aurez donc compris, l'objectif premier d'un rappel produit est d'**assurer la sécurité des consommateurs** en retirant du marché des articles qui présentent un risque. Mais il peut aussi parfois être utilisé par une entreprise pour rectifier des défauts de fabrication, des erreurs d'étiquetage ou d'autres problèmes qui pourraient affecter la performance des produits.

Ces rappels produits sont de véritables défis logistiques que les entreprises doivent être en capacité de gérer. D'autant plus quand nous savons que plus de **9 700 produits ont été rappelés en 3 ans en France**.

Les demandes d'indemnité en cas de rappel de produits **coûtent en moyenne 722 000 € à l'industrie manufacturière mais peuvent s'élever jusqu'à 10,5 millions pour les plus importantes**. C'est sans compter la perte de rentabilité, de productivité et de réputation qui suivent la campagne de rappel.

Voici les 5 causes possibles d'un rappel produit :



# Comprendre les rappels produits

Examinons-les plus en détail :

 **Les défauts de fabrication** : Ce sont des erreurs dans les processus de fabrication qui peuvent entraîner la production d'articles défectueux ou dangereux, un rappel produit est donc réalisée.

 **Les problèmes de sécurité** : Un rappel intervient lorsqu'un produit est susceptible de causer des blessures ou des dommages à la santé des utilisateurs, un rappel est souvent nécessaire.

 **Erreurs d'étiquetage** : Des étiquettes incorrectes, des informations inexacts sur les produits ou des avertissements insuffisants et c'est reparti pour un rappel !

 **Non-conformité réglementaire** : Le non-respect des réglementations gouvernementales ou des normes de l'industrie sont contraint à des rappels.

 **Réclamations de consommateurs** : Les retours des clients concernant des problèmes liés à un produit peuvent inciter une entreprise à déclencher un rappel.



# Chiffres clés rappels produits

**14 427**

Rappels depuis mars  
2021

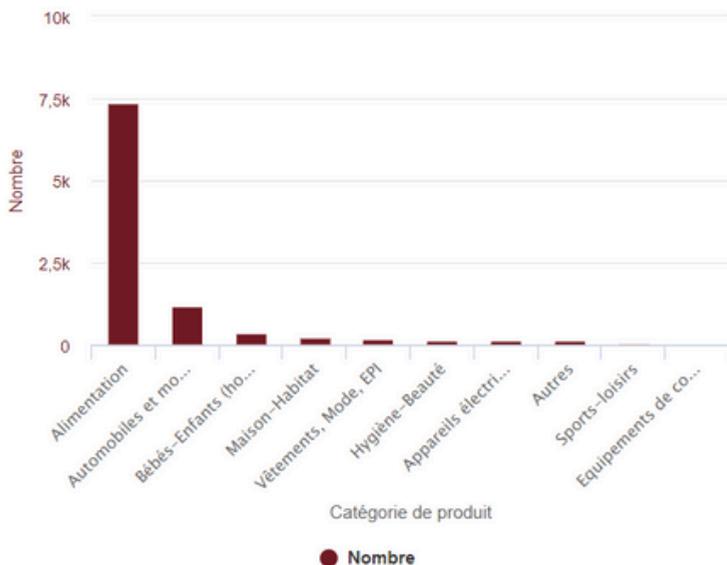
**1357**

Rappels sur  
l'année 2025

**51**

Rappels au mois de juillet  
2025 pour le moment

## Répartition par catégorie de produits



# Chiffres clés des rappels produits

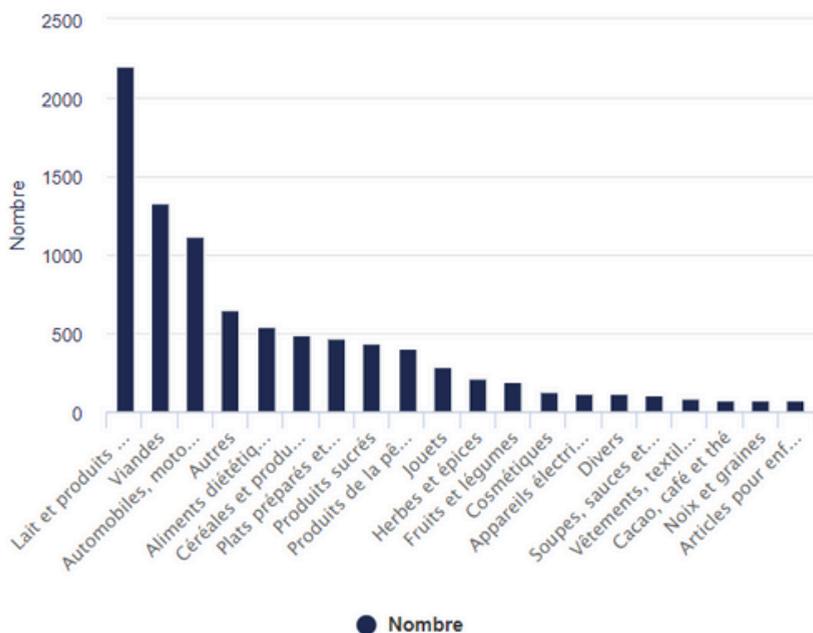
**20%**

des rappels sont imposés  
par arrêté préfectoral

**75%**

des entreprises procèdent à un remboursement  
après un rappel produit

## Famille de produits avec le plus de rappels



# Traçabilité et Responsabilité



Les attentes des consommateurs évoluent avec une demande croissante en matière de transparence des produits.

Cette quête de transparence s'étend bien au-delà de la simple origine des produits. Elle englobe désormais leurs transports, leurs effets sur la santé et leurs qualités.

## Quelques chiffres clés ...

**80%** Des Français cherchent régulièrement des informations sur le lieu d'origine d'un produit alimentaire.

**65%** Déclarent que la mauvaise qualité d'un produit leur a fait perdre confiance en une marque.

**64%** Pensent que les entreprises ne jouent pas la carte de la transparence à propos des conditions de fabrication de leurs produits.

**35%** Des Français estiment que la transparence et la crédibilité d'une marque sont un facteur d'achat plus important que le prix.

# L'importance de la traçabilité dans la gestion des rappels produits



## Liens entre traçabilité et gestion des rappels

La traçabilité des produits et la gestion des rappels sont étroitement liées. En effet, une traçabilité efficace facilite grandement la gestion des rappels produits de plusieurs manières ! Les voici :



**Identification rapide des produits affectés :** En ayant un suivi détaillé de chaque produit, il est plus facile d'identifier les articles spécifiques touchés par un rappel, évitant ainsi de rappeler des produits non concernés.



**Localisation précise des produits rappelés :** La traçabilité permet de localiser précisément les produits rappelés, qu'ils soient encore dans la chaîne d'approvisionnement ou déjà chez les consommateurs. De quoi faciliter la récupération des produits !



**Réduction des coûts et de la durée des rappels :** En minimisant le temps nécessaire pour identifier, localiser et retirer les produits rappelés, la traçabilité contribue à réduire les coûts associés aux rappels et à minimiser les perturbations dans la chaîne d'approvisionnement.



# L'importance de la traçabilité dans la gestion des rappels produits

Il existe 4 types de traçabilité à prendre en compte pour une gestion des rappels produits efficace :

## La traçabilité ascendante (tracing)

La traçabilité ascendante qui consiste tout simplement à suivre la provenance et les caractéristiques d'un produit ! Elle permet de **retracer l'origine des matières premières**, des composants et des produits finis. Elle est très utile pour identifier l'origine du problème dans le cadre d'un rappel produit !

## La traçabilité descendante (tracking)

La traçabilité descendante permet à partir des matières premières de **retrouver les produits finis** correspondants et leurs destinations.

Prenons l'exemple du lait contaminé : si l'on découvre que du lait utilisé dans la fabrication de différents produits alimentaires est contaminé, la traçabilité descendante permet d'identifier tous les produits spécifiques qui ont été fabriqués à partir de ce lait contaminé. L'avantage ? Réduire les retraits de produits inutiles et donc réduction des coûts !

## La traçabilité interne

La "Traçabilité interne" permet de gérer de manière précise les lots, les numéros de série et d'autres informations spécifiques à chaque produit au sein d'une entreprise. En cas de rappel, **elle permet à l'entreprise de savoir quels lots ou numéros de série sont concernés.**

## La traçabilité externe

La "Traçabilité externe" englobe le suivi des produits entre différentes entreprises ou partenaires de la chaîne d'approvisionnement. Elle concerne le suivi des produits entre les fournisseurs, les fabricants, les distributeurs et les détaillants, même à l'étranger ! Vous l'aurez compris, **elle facilite l'identification et l'isolement des produits rappelés dans les établissements des partenaires de la chaîne d'approvisionnement.** Cela permet d'éviter que les produits défectueux ne soient vendus ou distribués davantage !

# Comment ça marche dans un WMS ?

Vous avez pu le constater, la traçabilité est essentielle dans le cadre d'un ou plusieurs rappels produit. C'est à ce moment, qu'intervient notre cher ami, le WMS !

Pour rappel un WMS est un logiciel d'optimisation et de gestion des stocks au sein d'un entrepôt ou d'un centre de distribution.

Disposer d'un WMS efficace est aujourd'hui plus qu'indispensable. Il augmente jusqu'à 40% la capacité en stockage d'une entreprise, mais aussi de diminue de 30% les opérations de manutentions. Pour résumé, il permet de :

-  Gagner en productivité
-  Améliorer votre qualité de service
-  Diminuer les erreurs
-  Réduire les coûts

## L'utilité d'un WMS dans le cadre d'un rappel produit

Dans le cadre d'un rappel produit, un WMS permettra de simplifier les démarches de recherche et d'identification des produits à isoler.

Par exemple, dans notre WMS TESFRI, vous trouverez un module dédié à la traçabilité. Ce module vous permettra lors d'un rappel produit de :

### **Bloquer les palettes et les lots de produits rappelés**

Dans notre logiciel, vous pourrez via un menu dans le module traçabilité, bloquer les palettes de produits. Cela vous permettra d'éviter une manutention supplémentaire sur les produits rappelés.

### **Localiser les lots dans l'entrepôt mais aussi chez les distributeurs**

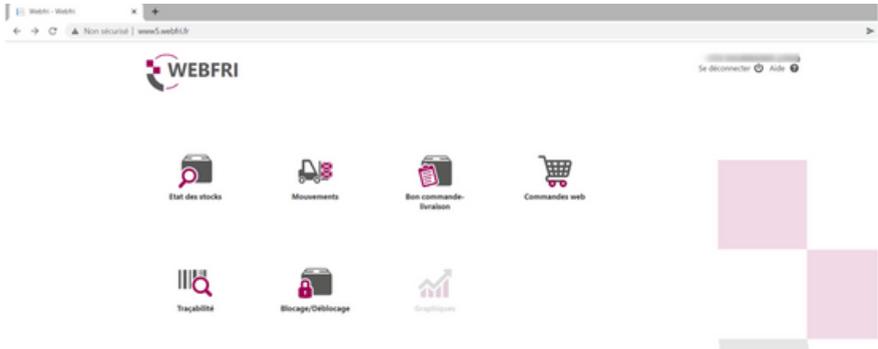
Grâce à la traçabilité des produits, notre WMS permet de localiser rapidement les produits rappelés dans l'entrepôt. Cela accélère le processus de retrait des produits défectueux.

### **Communiquer efficacement auprès de vos employés et partenaires**

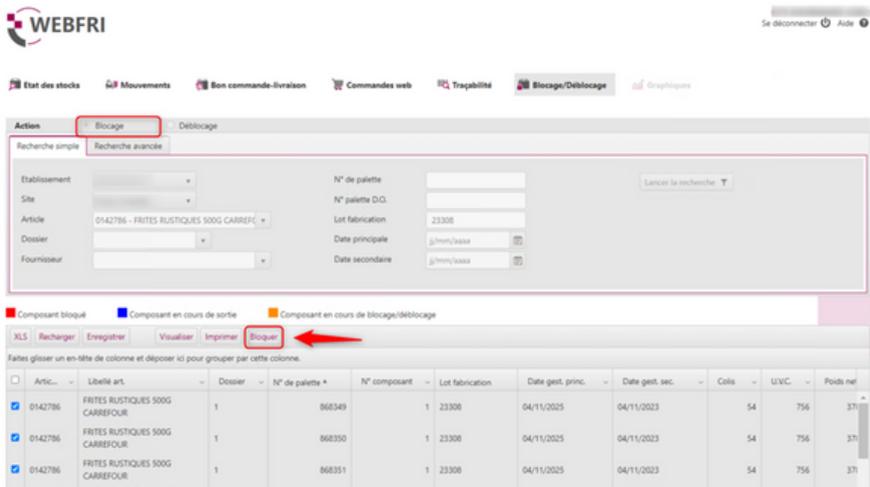
Un WMS peut être utilisé pour communiquer de manière efficace au sein de l'entreprise et avec les partenaires de la chaîne d'approvisionnement. Il permet d'alerter les équipes de l'entrepôt, de coordonner les actions avec les distributeurs, les détaillants et les autorités réglementaires, et de communiquer avec les consommateurs si nécessaire.

# Comment ça marche dans un WMS ?

Pour ce faire, rien de plus simple ! Il suffit de vous rendre sur notre WMS Tesfri et de choisir le menu Blocage/Débloqué.



Notez le produit à rappeler (ici le n°0142786) et son lot de fabrication (22096) pour que tous les produits s'affichent comme ci-dessous. Sélectionnez toutes les palettes qui sont concernées et cliquer sur "bloquer". Cette action bloque toutes les palettes en stock à l'entrepôt et évite toutes sorties de ces palettes en préparation. C'est aussi simple que cela !

The image shows the 'Blocage/Débloqué' interface in the WEBFRI WMS. At the top, the 'Blocage/Débloqué' menu is highlighted. Below it, there are search filters for 'Etablissement', 'Site', 'Article' (0142786 - FRITES RUSTIQUES 500G CARREFOUR), 'Dossier', 'Fournisseur', 'N° de palette', 'N° palette D.D.', 'Lot fabrication' (23300), 'Date principale', and 'Date secondaire'. Below the filters, there are three status indicators: 'Composant bloqué' (red square), 'Composant en cours de sortie' (blue square), and 'Composant en cours de blocage/débloqué' (orange square). Below these are buttons for 'Recharger', 'Enregistrer', 'Visualiser', 'Imprimer', and 'Bloquer' (highlighted with a red arrow). At the bottom, there is a table with columns: 'Artic.', 'Libellé art.', 'Dossier', 'N° de palette', 'N° composant', 'Lot fabrication', 'Date gest. princ.', 'Date gest. sec.', 'Cols', 'U.V.C.', and 'Poids net'. The table contains three rows of data for the product 0142786, all with 'Date gest. princ.' of 04/11/2025 and 'Date gest. sec.' of 04/11/2023.

Artic.	Libellé art.	Dossier	N° de palette	N° composant	Lot fabrication	Date gest. princ.	Date gest. sec.	Cols	U.V.C.	Poids net
0142786	FRITES RUSTIQUES 500G CARREFOUR	1	868349	1	23300	04/11/2025	04/11/2023	54	756	37
0142786	FRITES RUSTIQUES 500G CARREFOUR	1	868350	1	23300	04/11/2025	04/11/2023	54	756	37
0142786	FRITES RUSTIQUES 500G CARREFOUR	1	868351	1	23300	04/11/2025	04/11/2023	54	756	37

# Fiche pratique rappel produit

1

## Identifier le problème

Suite aux plaintes des consommateurs, il sera nécessaire de réaliser des tests et de vérifier le respect du cahier des charges et des normes de fabrication pour connaître l'origine du problème et identifier tous les produits finis pouvant être impactés par ce rappel.

2

## Identifier le ou les produits concernés par la procédure de rappel avec les éléments suivants

Produit concerné  
Date de fabrication  
Date de commercialisation  
Date de fin de commercialisation  
Zone géographique de vente  
Réseau de distributeurs concernés

3

## Évaluer les risques

Une évaluation du risque est nécessaire pour déterminer la gravité du problème et son impact sur la sécurité des consommateurs. En le déterminant, vous pourrez mettre en place des mesures de communication appropriées vis à vis de vos clients et partenaires (exemple : Presse, télévision etc...)

4

## Retirer et rappeler les produits concernés

Si le risque est avéré, il faut prévenir tous les distributeurs du produit pour stopper sa commercialisation. Les commandes en ligne non livrées doivent aussi être annulées. Le stock de produits retirés du marché doit être détruit dans le respect des règles applicables au secteur d'activité.

# Fiche pratique rappel produit

5

## **Communiquer sur l'incident:**

Prévenir vos clients en cas de défaillance d'un produit, c'est la base ! Pour cela, il existe plusieurs moyens comme l'affichage en magasin, un communiqué de presse et une communication digitale et e-mailing aux clients concernés.

Votre communication aura pour but non seulement de prévenir le consommateur mais aussi de le rassurer. Cela préviendra aussi d'éventuels problèmes liés à la réputation de l'entreprise.

6

## **Déclarer le rappel sur RappelConso**

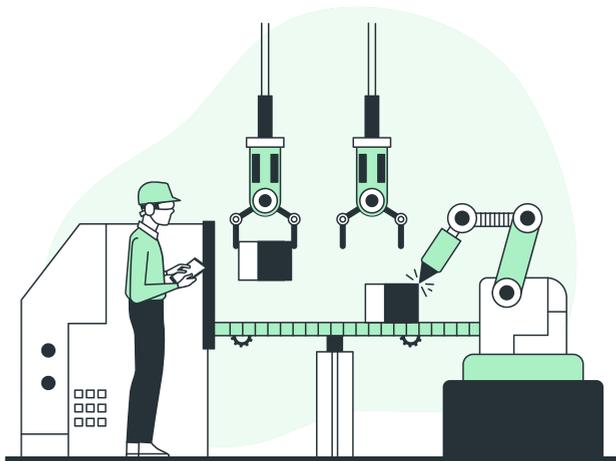
7

## **Rembourser ou échanger les produits**

8

## **Suivre le rappel des produits**

# Conclusion



C'est la fin de ce livre blanc, qui nous l'espérons aura pu vous éveiller sur ce sujet complexe.

Nous avons exploré ensemble les différentes facettes de la gestion des rappels, les avantages de la traçabilité, en passant par l'intégration d'un Système de Gestion d'Entrepôt (WMS).

Les rappels de produits ne sont pas uniquement des événements indésirables, mais aussi des opportunités pour les entreprises de démontrer **leur engagement envers la sécurité des consommateurs, la qualité des produits et la transparence** dans leurs opérations. Une gestion efficace des rappels protégera la réputation de votre entreprise et renforcera la confiance des consommateurs.

Il est essentiel de comprendre que **la prévention des rappels de produits est tout aussi importante que leur gestion**. En investissant dans des pratiques de fabrication de haute qualité, en réalisant des contrôles régulièrement et ayant des processus de traçabilité avancés, vous pouvez réduire considérablement le risque de rappels.

Pour finir, nous mettrons l'accent sur la nécessité d'**avoir un WMS** pouvant vous aider lors des rappels produits. Celui-ci se révélera être un atout considérable dans votre gestion des rappels.

 **Vous souhaitez en savoir plus sur notre WMS ?  
Contactez-nous !**



[contact@innlog.fr](mailto:contact@innlog.fr)



 **innlog**

