

[Challenges](#) > [Challenges Soir](#) > Pourquoi Mars a décidé de lancer un rappel massif de produits

Pourquoi Mars a décidé de lancer un rappel massif de produits



Par Claire Bouleau

Voir tous ses articles Publié le [24-02-2016](#) à 16h39 Mis à jour à 19h11



Le géant agroalimentaire Mars, non coté en Bourse, a rappelé des millions de produits après avoir découvert dans l'un d'entre eux un bout de plastique. Une décision salubre pour Xavier Terlet, dirigeant de XTC world innovation.

Opération inédite pour Mars: le géant agroalimentaire a annoncé mardi 23 février le rappel colossal de millions de Mars, Snickers et bonbons Célébrations, dans 55 pays dont la France. En cause? Un petit bout de plastique rouge trouvé dans une barre chocolatée par un consommateur allemand. Il s'agirait probablement d'un morceau de filtre utilisé dans l'usine de Veghel aux Pays-Bas, qui expédie ses produits dans le monde entier. Xavier Terlet, dirigeant de XTC world innovation, salue la réaction de Mars.

Que pensez-vous de la décision prise par Mars de rappeler des millions de produits?

J'applaudis Mars! A chaque fois que les scandales alimentaires ont pris de l'ampleur, c'est parce qu'au départ, la situation a été dissimulée. On aurait pu s'attendre de la part de Mars à une politique de communication assurant qu'il n'y a pas de danger. Mais non, Mars a rappelé des millions de barres chocolatées, et n'a rien dit. Tous les produits susceptibles d'être concernés, même avec un risque minime, ont été renvoyés. C'est une décision à noter dans les tablettes: il est rare de rappeler autant de produits! Pourtant, le danger ne semble pas énorme, il s'agit d'un bout de plastique, et non de salmonelles ou de substances dangereuses.

En quoi est-ce un bon coup de communication pour éviter le bad buzz?

Je ne pense pas que ce soit un coup de communication, car cette décision est liée à un cas de crise dont Mars se serait bien passé. Mais il y a une raison qui explique que Mars a pu procéder au rappel de millions de barres chocolatées: l'entreprise n'est pas cotée en Bourse, le capital appartient à 100% aux héritiers du fondateur. Pour le board, savoir que la décision ne ferait pas dégringoler le cours de l'action a dû jouer. Dans un groupe classique, la chute de l'action aurait pu mettre en péril l'entreprise.

Quelles vont être les conséquences pour Mars?

Le risque en termes d'image est très faible. Je ne pense pas que Mars sera affaibli. Il n'y aura pas d'effet négatif durable sur la marque auprès des consommateurs. Il y aura peut-être un petit flottement dans les jours à venir, mais le retrait des produits est d'une telle envergure, d'une telle honnêteté, que le consommateur lui en sera gré. Bien sûr, il y a un risque financier car les coûts de rapatriement sont importants. Mais c'est moins cher qu'un cas de crise à gérer. Rapatrier permet d'identifier s'il y a un problème, et si oui, où il se situe. C'était la meilleure façon d'agir. Le consommateur oublie ce genre de crises si on l'aide à oublier, en lui redonnant confiance. Il n'y aura donc pas de conséquence sur le chiffre d'affaires.