



---

# Q&R en réponse

## Risque et anomalie des produits

### Documents supports :

Numéros PE et images.  
Communiqué de presse officiel.  
Instructions.

### À propos de ce document :

Ces questions et réponses servent à répondre aux interrogations des collaborateurs ou des médias. Ce document ne doit pas être diffusé en dehors de IKEA.

### Documentation destinée à un usage en dehors de IKEA :

Voir les personnes à contacter dans le dossier de communication

---

## Q&R pour le rappel du lot de 2 bavoirs pour enfants MATVRÅ, bleu/rouge

**Messages principaux : destinés à un usage en dehors de IKEA et comme précisé dans le communiqué de presse général**

### **IKEA rappelle le lot de 2 bavoirs pour enfants MATVRÅ, bleu/rouge, en raison d'un risque d'étouffement.**

**IKEA demande à tous les clients ayant acheté le lot de 2 bavoirs MATVRÅ, bleu/rouge, de cesser d'utiliser ce produit et de contacter IKEA pour un remboursement ou un échange.**

IKEA prend la sécurité des produits très au sérieux. Tous nos produits sont testés et conformes aux normes et à la législation en vigueur. Cependant, nous avons été informés que le bouton du bavoir MATVRÅ pouvait se détacher et présentait donc un risque d'étouffement.

IKEA demande à tous les clients de rapporter le produit chez IKEA afin d'obtenir un remboursement intégral ou de l'échanger contre un produit similaire. Aucune preuve d'achat (ticket de caisse) ne sera demandée.



« Nous avons appris qu'il existait un risque que le bouton se détache si l'enfant tirait dessus », déclare Emelie Knoester, Business Area Manager chez IKEA en Suède. Elle poursuit :

« La sécurité des clients est une priorité absolue pour IKEA. C'est pourquoi, par mesure de précaution, nous avons décidé de rappeler le lot de 2 bavoirs pour enfants MATVRÅ, bleu/rouge. Les bavoirs MATVRÅ vert/jaune, à motifs fruits et légumes, peuvent être utilisés en toute sécurité en raison de sa conception différente et du matériau différent. »

## Contexte et Q&R

### **À utiliser avec discrétion et réservé principalement à un usage interne, comme support pour les échanges entre les collaborateurs et les clients et/ou les médias.**

- La vente mondiale du lot de 2 bavoirs MATVRÅ bleu/rouge a débuté au mois d'août 2019 et 85 400 pièces environ ont été vendues.
- Le 5 septembre, IKEA of Sweden (IoS) a reçu de la Norvège une alerte sécurité expliquant que le bouton du bavoir s'était détaché quand un adulte avait cherché à ouvrir le bavoir lors d'une première utilisation.
- Le 8 septembre, IKEA of Sweden (IoS) a reçu une alerte sécurité du Royaume-Uni. Il est expliqué que le bouton du bavoir s'est détaché au moment où un bébé a mâchonné le tour de cou du bavoir. Le bébé a commencé à s'étouffer mais l'adulte présent a pu intervenir et résoudre la situation et aucun traitement médical n'a été prescrit. Le bébé va très bien.
- A l'origine du problème il y a la combinaison de la présence du bouton sur le matériau du bavoir. Il existe un risque potentiel que le bouton se détache si l'on tire dessus.
- Un arrêt des ventes mondiales a été décidé le 13 septembre 2019.

## Q&R

### **1. Que s'est-il passé ?**

Le 5 septembre, IKEA of Sweden (IoS) a reçu de la Norvège une alerte sécurité expliquant que le bouton du bavoir s'était détaché quand un adulte avait cherché à ouvrir le bavoir lors d'une première utilisation.

Le 8 septembre, IKEA of Sweden (IoS) a reçu une alerte sécurité du Royaume-Uni. Il est expliqué que le bouton du bavoir s'est détaché au moment où un bébé a mâchonné le tour de cou du bavoir. Le bébé a commencé à s'étouffer mais l'adulte présent a pu intervenir et résoudre la situation et aucun traitement médical n'a été prescrit. Le bébé va très bien.

### **2. Quelqu'un a-t-il été blessé ?**

Non.



### **3. Quel est le risque ?**

Le bouton du bavoir peut se détacher si l'on tire dessus ou si un enfant mâchonne le bavoir ce qui présente un risque d'étouffement.

### **4. Existe-t-il d'autres problèmes de sécurité liés à MATVRÅ?**

Non.

### **5. Quelles mesures ont été prises par IKEA ?**

Suite à la réception de ces deux rapports, IKEA of Sweden a arrêté la vente de ce produit et a procédé à une enquête. Le Product Risk Council (comité chargé des risques produits) a alors décidé de rappeler ce produit (lot de 2 bavoires MATVRÅ, bleu/rouge).

### **6. Comment le lot de 2 bavoires pour enfants MATVRÅ, bleu/rouge, a-t-il été testé ?**

Tous les produits IKEA font l'objet de tests rigoureux au cours de leur développement et de leur fabrication.

Ils font également l'objet de tests auprès de laboratoires tiers indépendants qui vérifient leur conformité aux lois et normes en vigueur.

EN 71-1 Sécurité des jouets – Partie 1 : propriétés mécaniques et physiques – section 8.4  
Test de tension

GB 31701 : 2015 Exigences de sécurité pour les produits textiles pour bébés et enfants –  
Annexe A : résistance à la traction des composants attachés

16 CFR 1501 – Méthode d'identification des jouets et autres articles destinés à être utilisés par des enfants de moins de 13 ans et comportant de petites pièces présentant un danger d'étouffement, d'inhalation ou d'ingestion.



---

**7. Où les produits ont-ils été vendus ?**

La vente du lot de 2 bavoires MATVRÅ, bleu/rouge, a débuté sur tous les marchés au mois d'août 2019.

**8. Quels sont les produits IKEA concernés ?**

Voir le tableau en fin de document.

**9. Sur quel produit orienter la vente pour remplacer ce produit rappelé ?**

Produit de remplacement sur lequel orienter les ventes : autre modèle du bavoir MATVRÅ (motif fruits/légumes/vert jaune). Ce produit de conception différente est fabriqué dans un matériau différent, et son utilisation est totalement sûre.

**10. Pendant combien de temps les produits ont-ils été vendus par IKEA ?**

Depuis août 2019.

**11. Combien de produits concernés ont-été vendus par marché ?**

Voir ventes par marché en fin de document.

**12. Quand la vente du produit a-t-elle démarré/a-t-elle été arrêtée ?**

La vente a démarré en août 2019 et a été stoppée le 13 septembre 2019.

**13. Comment IKEA sélectionne-t-elle ses fournisseurs ?**

IKEA a mis en place des processus de sélection rigoureux des fournisseurs. Ils sont soumis à une évaluation des risques et doivent répondre à de nombreuses exigences conformément aux procédures IWAY.

**14. Pourquoi IKEA vend-elle des produits qui ne sont pas sûrs ?**

Beaucoup de clients ont déclaré que la solution de fixation avec bande auto-agrippante des anciens bavoires perd de son efficacité après lavage. La solution du bouton sur MATVRÅ résulte de l'intention de proposer un produit résistant à bas prix. Nous regrettons que la combinaison du matériau et du bouton du produit MATVRÅ (lot de 2 bavoires, bleu/rouge) ne répondent pas aux critères de qualité et de sécurité fixés par IKEA, en dépit de sa conformité à toutes les normes pertinentes en vigueur. La sécurité est toujours une priorité absolue chez IKEA. Tous nos produits sont rigoureusement testés et approuvés conformément aux normes et exigences applicables sur tous les marchés IKEA.



**15. IKEA continuera-t-elle à vendre le lot de 2 bavoirs pour enfants MATVRÅ, bleu/rouge ?**

Non.

**16. Le produit MATVRÅ sera-t-il mis au rebut ? Si oui pourquoi ne peut-on pas le réparer ou le recycler ?**

Les produits rapportés par les clients seront mis au rebut conformément aux procédures actuelles des marchés locaux concernant la mise au rebut et le recyclage. IKEA tient toujours à faire de son mieux pour respecter les principes de la conscience des coûts et de respect de l'environnement.

**17. Jeter un grand nombre de produits n'est pas très conforme aux principes du respect de l'environnement. Que va faire IKEA du stock restant ?**

Aucune décision n'a encore été prise au sujet du stock restant. IKEA va se conformer à la législation locale sur ses différents marchés de façon à trouver la meilleure solution d'un point de vue légal, financier et environnemental. Nous communiquerons à ce sujet très prochainement.

**18. Les clients peuvent-ils obtenir un nouveau produit ou un remboursement intégral ?**

Les clients qui rapporteront le produit seront intégralement remboursés ou recevront un produit de remplacement : lot de 2 bavoirs MATVRÅ motif fruits/légumes, vert jaune.

**19. Comment les coûts seront-ils couverts ou répartis ?**

Les coûts extraordinaires liés à ce rappel de produit doivent être signalés conformément aux procédures standard, voir instructions en annexe.

**20. Que doivent faire les clients ?**

IKEA demande aux clients de ne plus utiliser le lot de 2 bavoirs pour enfants MATVRÅ, bleu/rouge et de rapporter le produit au magasin IKEA de leur choix pour obtenir un remboursement intégral ou un produit de remplacement. Aucun reçu ni aucune preuve d'achat ne seront demandés.



## Détails et références des articles concernés

### Ventes par marché pour les références concernées

Début des ventes en août 2019 et 85 338 pièce vendues dans le monde entier au 18 septembre 2019.

Item	RU Name	Sales QTY
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Austria	1 042
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Belgium	2 564
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Bulgaria	271
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Tenerife	319
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Switzerland	1 294
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Cyprus	57
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Czech Republic	1 146
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Germany	11 631
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Denmark	1 339
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Spain	6 796
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Finland	515
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	France	4 317
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	United Kingdom	3 796
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Greece	461
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Croatia	205
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Hungary	763
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Ireland	718
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Israel	1 654
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Iceland	378
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Italy	2 176
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Lithuania	315
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Latvia	225
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Morocco	120
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Netherlands	2 523
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Norway	1 874
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Poland	3 889
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Portugal	3 585
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Romania	599
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Serbia	173
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Sweden	2 966
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Slovakia	278
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Mallorca	355
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Turkey	1 222
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	United Arab Emirates	392



50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Bahrain	9
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Egypt	83
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Jordan	55
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Kuwait	96
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Qatar	52
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Saudi Arabia	731
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Canada	1 898
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	Dom.Rep	33
50426920 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces	United States Of America	5 285
70426924 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces RU	Russia	4 436
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	Australia	861
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	China	8 539
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	Hong Kong	255
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	India	190
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	Japan	667
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	South Korea	342
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	Malaysia	573
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	Singapore	508
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	Thailand	324
90426923 - MATVRÅ bavoir bleu/rouge 2pces AP	Taiwan	443