



Product Recall

Novembre 2009

Votre entreprise est-elle prête à affronter une situation de contamination de ses produits ?

Faire face à la contamination d'un produit exige un plan dynamique qui vous permet non seulement d'identifier les risques et les points faibles ainsi que de renforcer les contrôles, mais qui vous permet également de communiquer tant au sein de votre entreprise que vers l'extérieur de façon rapide et efficace.

Product Recall – le rappel des produits est une réalité quotidienne

En 2007 près de 3000 Alert and Information Notifications pour Food and Feed ont été délivrées par le European Rapid Alert System. En pratique tous les produits en question ont été retirés du commerce (rapport annuel 2007 RASEF).

Product Recall – le rappel des produits entraîne une perte de bénéfices

La contamination des produits peut avoir des conséquences dramatiques pour une entreprise, que ce soit la perte de contrats importants, la baisse du chiffre d'affaires voire même un arrêt provisoire de la production.

Et malheureusement, ces coûts ne sont pas couverts par une assurance classique de responsabilité de l'entreprise.

Protéger votre nom et votre réputation

La réputation de votre entreprise se base sur la garantie de confiance de vos produits et cette confiance ne s'acquiert pas en un jour. Par contre, un seul mauvais produit peut avoir un effet catastrophique tant sur votre part de marché que sur votre avantage compétitif et faire du tort à votre marque ainsi qu'à votre réputation pendant des années.

A peine 2% après plainte des consommateurs

Malgré des normes de qualité très rigoureuses les produits sont exposés à la contamination.

Les contaminations les plus accidentelles sont dues à des substances externes (métal, verre), produits chimiques (restes de produits d'entretien, huile), micro-organismes pathogéniques (salmonelle, listeria) ou mauvais étiquetage (important pour les allergies).

98% résulte d'un manque de contrôles internes au sein de l'entreprise. Un contrôle de qualité efficace est donc une première étape très importante au niveau du Risk Management Plan de votre organisation.



Contenu

Product Recall

Plan légal

Coûts remboursés

Case study

Aon, la solution pour votre Assurance Contamination

Plan légal

La directive européenne EC 178 est entrée en vigueur en 2005. Cette directive attribue l'entière responsabilité à l'entreprise en ce qui concerne la traçabilité.

La protection est une nécessité !

Chaque producteur met tout en œuvre pour éviter la contamination des produits. Mais il est essentiel de souscrire une assurance adéquate pour le cas où la contamination serait inévitable.

Les coûts qui sont remboursés par une bonne assurance contamination sont :

- Coûts de communication pour annoncer le rappel des produits
- Transport pour retirer le produit du marché
- Valeur totale (prix de revient) des marchandises, tant chez vous que dans le commerce
- Coûts engendrés par des tiers
- Frais de stockage
- Frais de destruction
- Frais d'analyse et d'enquête (également les tests)
- Perte de bénéfices de l'entreprise
- Coûts de réhabilitation du produit
- Honoraires des consultants & experts



Case study

Une brasserie spécialisée dans les bières artisanales a développé un nouveau produit. Il s'agit d'un marché tout neuf avec beaucoup d'avenir. Lorsque le produit se trouve sur le marché, il apparaît que les gens peuvent se blesser avec des éclats de verre en ouvrant les bouteilles.

Les dégâts sont considérables :

- toute la production doit être retirée du marché
- l'image de la marque est détériorée et un nouveau "nom" est à l'étude
- les pertes financières sont très importantes

Illustration des coûts ... 2.120.750 € !

Coûts	RC classique avec Recall	Assurance contamination des produits (CPI)
Valeur totale des marchandises <ul style="list-style-type: none"> Entreposées chez le producteur Chez des tiers (dont une partie dans le commerce de détail/client: 150.000 €) 	Pas couvert	625.000 € 75.000 € 550.000 €
Coûts des tiers <ul style="list-style-type: none"> Reprise des marchandises chez leurs clients Coûts de stockage Coûts administratifs Perte de bénéfices de l'entreprise 	531.250 € 21.250 € 3.750 € 6.250 € 500.000 €	31.250 € 21.250 € 3.750 € 6.250 €
Coûts directs de l'assuré <ul style="list-style-type: none"> Reprise des marchandises chez leurs clients Coûts de stockage Coûts de destruction Coûts d'analyse 	Pas couvert	412.500 € 18.750 € 15.000 € 350.000 € 28.750 €
Pertes financières de l'assuré <ul style="list-style-type: none"> Perte de bénéfices de l'entreprise Coûts de réhabilitation du produit 	Pas couvert	540.000 € 290.000 € 250.000 €
Honoraires consultants & experts	Pas couvert	12.000 €
INDEMNISATION	531.250 €	1.620.750 €

Vous désirez plus d'informations?

Sofie Temmerman
Account Manager
Tél. +32(0)2 730 98 21 - sofie_temmerman@aon.be

Que faire dès lors?

Faire exécuter une étude de votre "Assurance Contamination" par Aon qui vous prodiguera ses conseils et vous proposera des offres de couverture tout en tenant compte des caractéristiques de votre entreprise. Une analyse peut ensuite être faite pour voir quelle est votre économie, quels sont vos avantages et vos risques.

Aon Belgium

Aon Belgium est un conseiller novateur en risk management, assurances et employee benefits. Comptant plus de **400 collaborateurs** et des filiales à Anvers, Bruxelles, Gand, Liège et Ypres, Aon Belgium propose des solutions globales et un service sur mesure à plus de **5.000 entreprises et organisations** dans tous les secteurs.

Aon Corporation

Aon Corporation est le leader mondial dans le domaine de la gestion des risques, du courtage d'assurances et de réassurances et du conseil en capital humain. Le groupe réunit **36.000 personnes** réparties dans **500 bureaux** à travers plus de **120 pays**. S'appuyant sur d'importantes ressources et de fortes compétences techniques et sectorielles, les experts d'Aon proposent à leurs clients des solutions innovantes en gestion des risques et management.

Aon Belgium S.A.

Siège social: Rue Jules Cockx 8-10, 1160 Bruxelles - Tél. +32 (0)2 730 95 11 - Fax +32 (0)2 730 98 88
TVA BE 0426.531.863 - RPM Bruxelles - CBFA 13.982A - www.aon.be

