

Contamination et rappel de produits

Ne vous laissez pas surprendre !

Un problème que toute entreprise peut rencontrer

Aucune entreprise, même avec les meilleurs contrôles de qualité, n'est à l'abri d'un rappel de produits. Le risque zéro reste utopique dans le processus industriel. Les erreurs humaines, toute la chaîne mondiale d'approvisionnement et le contrôle limité dont dispose parfois une entreprise à l'égard de ses fournisseurs, peuvent compromettre la qualité des produits.

Augmentation des incidents

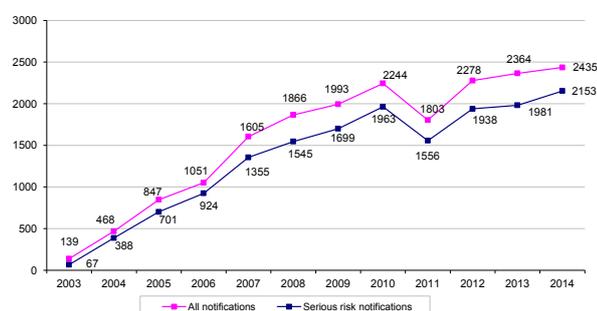
Les rappels de produits et les mises en garde à l'attention des consommateurs n'ont rien de nouveau. Par le passé, de nombreuses actions de rappel ont fait la une des actualités dans le monde entier. Des chiffres de la Commission européenne révèlent que le nombre d'avis de problèmes de sécurité et d'actions de correction tant pour des biens de consommation que des aliments ou des médicaments augmente d'année en année.

Des communiqués sont publiés quasiment tous les jours à propos de rappels de produits, tant dans les secteurs alimentaires que non alimentaires. Ils sont publiés sur des sites Internet nationaux ou européens. Quelques exemples :

- <http://www.afsca.be/rappelsdeproduits/>
- http://ec.europa.eu/food/safety/rasff/index_en.htm
- http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/index_en.htm

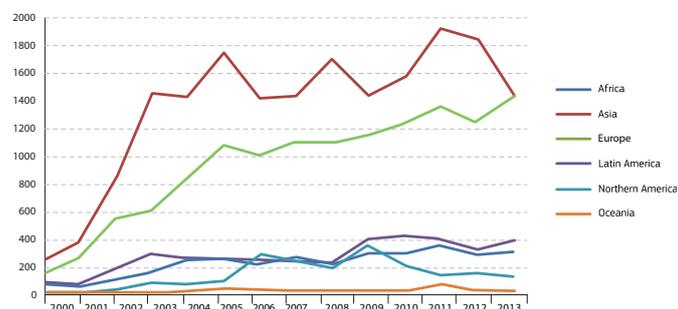
Un rappel de produits (product recall) est une action entreprise par le producteur, l'importateur ou le vendeur d'un produit défectueux, dangereux dans la plupart des cas ou pouvant causer des dommages, et qui a été livré ou est en cours de livraison aux utilisateurs. Le fabricant/importateur a tout intérêt à tirer la sonnette d'alarme, à informer les utilisateurs au plus vite et à retirer ou à faire détruire les produits présents dans les différents canaux de vente. Ces actions limiteront sa responsabilité pour négligence, pouvant éviter de la sorte que sa réputation soit entachée.

Nombre total de notifications (y compris les produits professionnels et les produits causant d'autres risques que de santé et de sécurité) : évolution 2003-2014.



Source : European Rapid Alert system for non-food dangerous products 2014, Complete Statistics, p.9 [publication de la Commission européenne]

Nombre total de notifications pour les produits alimentaires, triées par continent : évolution 2000-2013.



Source : The Rapid Alert System for Food and Feed 2013 Annual Report, p.37 [publication de la Commission européenne]



L'impact d'un rappel de produits sur votre entreprise

Impact financier

L'industrie des aliments et des boissons considère un rappel de produit comme l'un des risques les plus stratégiques pour une entreprise. Les conséquences financières peuvent être dramatiques, voire entraîner la faillite dans des cas extrêmes.

Frais liés à un rappel de produits

- Frais inhérents au rappel, à la destruction et/ou à un remplacement de produits défectueux ou contaminés ;
- Frais inhérents à la communication de crise (annonces dans les médias, mailing aux consommateurs, encadrement de consultants, etc.) ;
- Frais juridiques en cas d'actions menées par les consommateurs ;
- Perte de revenus et de bénéfices.

Atteinte à la réputation

Les organisations, les entreprises et les administrateurs sont observés à la loupe. Ils n'ont jamais été aussi vulnérables qu'aujourd'hui. Une crise, comme un rappel de produits, peut détruire en un clin d'œil une réputation soigneusement acquise. Les conséquences peuvent être catastrophiques : perte de confiance des consommateurs, perte de valeur en Bourse, atteinte à l'ensemble de la marque (y compris pour les autres produits de la marque), etc.

De plus, une industrie complète peut également souffrir de l'action de rappel d'une entreprise donnée de son secteur. Citons par exemple le rappel de plus de 500 millions d'œufs par un producteur américain en raison de 2.500 cas de salmonelle liés à ces œufs. Le coût total pour le producteur d'œufs n'a pas été divulgué mais l'attention négative des médias a eu pour conséquence une baisse du prix des œufs, ce qui a coûté à l'industrie plus de 100 millions de dollars de revenus, et ce en un seul mois après l'incident.

Arrêt (partiel) de la production

Un rappel de produits peut également entraîner un arrêt (partiel), généralement temporaire, de la production ou des activités de l'entreprise. La production peut s'arrêter pour 1001 raisons : parce qu'aucune alternative correcte n'est disponible immédiatement pour remplacer la pièce défectueuse, parce qu'une procédure de désinfection est en cours, parce que les autorités ont décidé d'arrêter la production ou parce que les clients ont rompu les contrats. Cela peut menacer le bilan de l'entreprise ou de l'organisation.

Cause de l'augmentation des rappels

Cette augmentation peut s'expliquer de plusieurs manières. L'introduction de l'obligation d'avertissement et le fait que le consommateur émancipé connaît mieux ses droits ont bien entendu sérieusement contribué à l'accroissement du nombre de cas enregistrés. En outre, la mondialisation de l'économie rend les chaînes de produits de plus en plus internationales et complexes, ce qui augmente le risque de mauvaises surprises. L'époque où un fabricant concevait, produisait, distribuait vendait lui-même son produit est révolue. Par ailleurs, les législations et les réglementations nationales et internationales deviennent plus strictes et les contrôles sont plus structurés. Chaque région ou pays applique souvent ses propres normes de sécurité et de qualité, en conséquence de quoi il n'est pas facile pour un fabricant de respecter des protocoles et des critères imposés qui changent constamment.

Réglementation et législation belges

En Belgique, le secteur de l'alimentation est soumis à une obligation d'avertissement. Toute entreprise qui a importé, fabriqué, cultivé, transformé, confectionné ou distribué un produit pouvant être dangereux pour la santé de l'homme, des animaux ou des plantes est tenu d'en informer l'Agence Fédérale et de prendre les mesures nécessaires soit pour rendre ce produit inoffensif, soit pour le retirer du commerce¹.

Le pouvoir des médias sociaux

La bonne réputation de votre entreprise dépend de la confiance du public envers vos produits. A une époque où un événement ou une crise peut être connu(e) du monde entier en quelques heures, un rappel peut gravement nuire à votre image. La puissance des médias sociaux est encore sous-estimée par de nombreuses entreprises. Les plaintes d'un consommateur individuel concernant un service ou un produit peuvent enfler en 24 heures pour se transformer en véritable campagne de dénigrement à l'encontre d'une entreprise. Les médias sociaux comme Facebook, Twitter et les sites d'avis de consommateurs offrent au grand public la possibilité de se plaindre d'une organisation avec force détails et très rapidement.

Exemples de rappels



[1] Article 8 de l'AR 14.11.2013.

Solutions d'assurance pour les rappels de produits: "first in line defence"

Un grand nombre de frais et de risques consécutifs à un rappel de produits sont pris en charge par des solutions d'assurance. L'objectif de l'assurance est de couvrir les conséquences financières d'une action de rappel de produits afin de permettre à votre entreprise de poursuivre ses activités. Les frais sont indemnisés, indépendamment de toute responsabilité. Ces frais incluent, entre autres, les services de consultation en gestion de crise, auxquels vous pouvez faire appel avant comme après l'incident.

Plusieurs solutions d'assurance spécifiques sont disponibles sur le marché. Nous parlons alors, d'une part, d'assurances contamination de produits et, d'autre part, d'assurances rappel.

Les assurances Contamination de produits

(Contaminated Product Insurance, CPI) s'adressent aux produits destinés à la consommation humaine comme l'alimentation, les boissons, les cosmétiques et les médicaments.

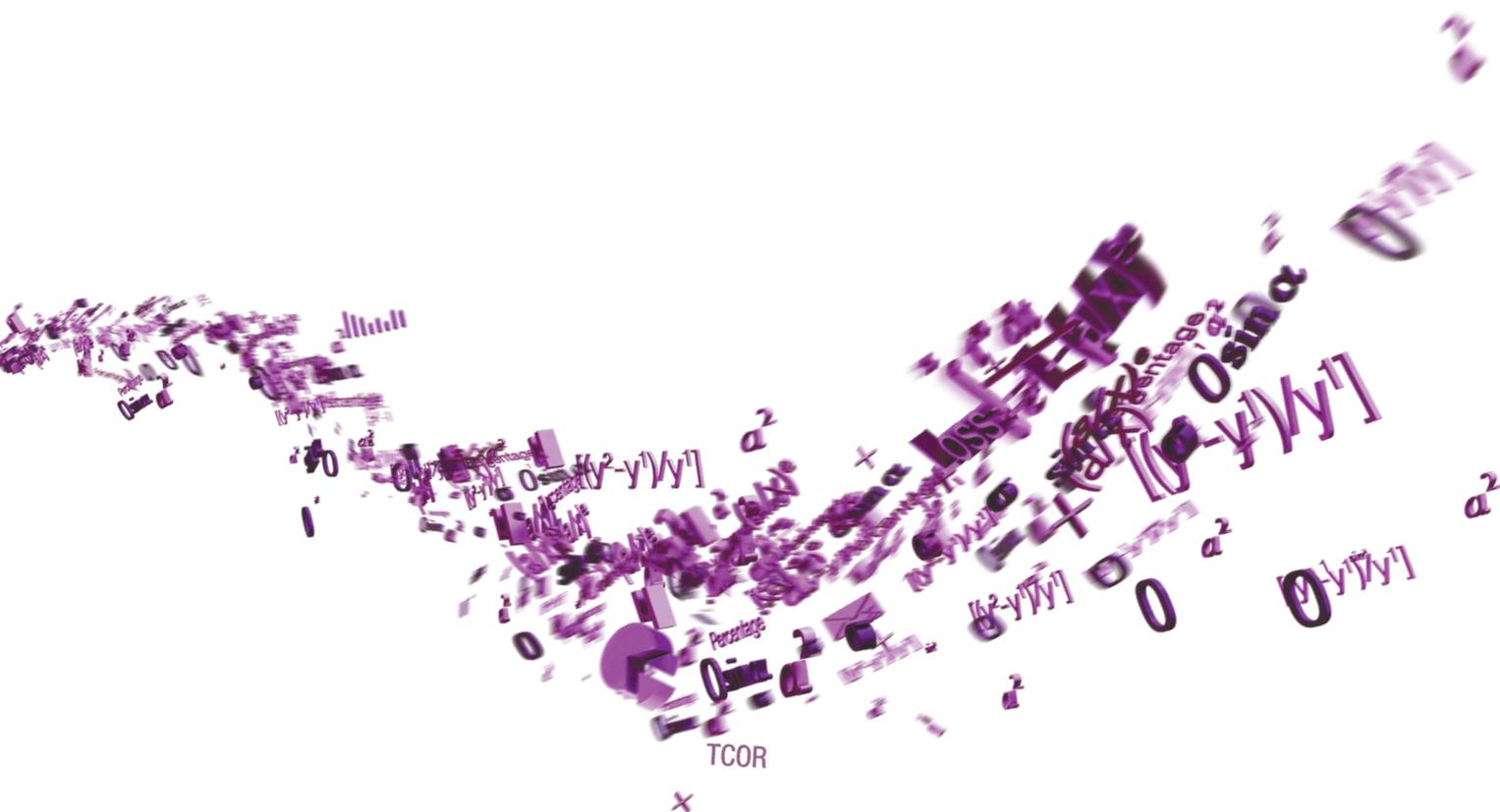
Les déclencheurs en sont la contamination accidentelle, la contamination malveillante/intentionnelle et le rappel imposé par les autorités. Ces types d'incidents surviennent

régulièrement et attirent automatiquement l'attention des médias, ce qui peut avoir un impact négatif considérable sur la confiance du consommateur envers ces produits.

Les assurances Rappel de produits quant à elles, s'adressent aux produits (semi-)finis qui ne sont pas destinés à la consommation humaine comme les produits électroniques, les vêtements, les jouets, les voitures et les pièces automobiles, etc.

Le déclencheur en est un produit défectueux pouvant causer des dommages corporels ou matériels. Sauf dans le cas de rappel exposé par des tiers (Third Party Recall), lorsque le produit contaminé/défectueux fait partie d'un produit fini et lorsque le fabricant final doit rappeler le produit, l'assurance responsabilité civile n'offre aucune solution pour couvrir les frais propres à l'entreprise.

En tant que conseiller et courtier en assurances indépendant, Aon peut vous aider à développer les solutions d'assurance adaptées, axées sur vos besoins et vos souhaits spécifiques.



Contacts

Si vous voulez plus d'informations, contactez :

Ingrid Deschepper

Tél. : +32 (0)2 730 96 51

ingrid.deschepper@aon.be

Daniel Habousha

+32 (0)2 730 96 46

daniel.habousha@aon.be

À propos d'Aon

Aon Belgium est un conseiller et courtier en assurances de premier plan. De manière neutre et objective, nous accompagnons nos clients dans la recherche des meilleures solutions en matière d'assurance, de réassurance, de gestion des risques, de pensions et employee Benefits. De la sorte, Aon aide ses clients à atteindre leurs objectifs. Aon Belgium est établie à Bruxelles et compte également des bureaux à Anvers, Gand et Liège. Au total, l'entreprise compte 370 collaborateurs.

Aon Belgium fait partie d'Aon plc, le leader mondial en gestion des risques, en courtage d'assurance et de réassurance, en pensions et en employee benefits. Aon plc emploie 66 000 collaborateurs dans quelque 500 bureaux à travers 120 pays. Le siège social d'Aon plc se situe à Londres. L'entreprise est cotée en bourse à New York (NYSE: AON). Rendez-vous sur le site www.aon.be pour obtenir plus d'informations sur Aon ainsi que sur le site www.aon.com/manchesterunited pour en savoir davantage sur notre partenariat mondial avec Manchester United.

© 2015 Aon Belgique

Tous droits réservés. Aucune partie de cette brochure ne peut être reproduite, stockée dans un système, ou transmise, sous toute forme ou par tout moyen électronique, mécanique, photocopie, enregistrement, ou autrement, sans le consentement préalable par autorisation écrite de Aon.

www.aon.be