



Traçabilité

[Contrôlez l'efficacité de votre plan de rappel]

AXESSIO

- Contexte et problématique p. 3
- La maîtrise du risque p. 8
- Trois prestations ciblées p. 12
 - ◆ L'audit programmé,
 - ▲ La simulation du plan de rappel,
 - ◆ L'audit de situation
- Expertise sectorielle et atouts p. 18

LE PLAN DE RAPPEL : contexte et problématique



POUR PARLER DE LA MÊME CHOSE

- **L'ALERTE** : Elle a pour mission d'informer tous les acteurs du risque précis lié à utilisation d'un produit. Elle peut comporter une demande de retrait ou de rappel, mais pas obligatoirement. Les acteurs concernés sont les producteurs, les transporteurs, les distributeurs et les utilisateurs du produit.
- **LE RETRAIT** : Il a pour objet de retirer des produits identifiés des stocks et des circuits de distribution avant leur mise sur le marché. Les retraits sont généralement engagés par le producteur, ils peuvent également être demandés par les Pouvoirs Publics.
- **LE RAPPEL** : Identique dans l'objectif au plan de rappel, il inclut dans son périmètre d'action l'utilisateur final. Ce sont souvent les médias qui relaient l'information quand le grand public est concerné.
- **LA SAISIE** : Elle concerne des produits non conformes ou jugés dangereux, la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) peut demander la saisie des produits ciblés auprès du fabricant, des utilisateurs et des distributeurs (transport et entreposage).
- **LA SUSPENSION** : En cas de danger grave ou immédiat, et maintenant au titre du principe de précaution, l'état, par l'intermédiaire de ses représentants (Ministres, Préfets, ...) peut prendre un arrêté suspendant la fabrication, l'importation, l'exportation et la mise sur le marché du produit défectueux. La période de suspension est limitée à un an, au-delà c'est la voie de l'interdiction qui s'engage.

AVERTISSEMENT : dans le présent document, la notion de plan de rappel couvre également les besoins exprimés par le **plan de retrait**.

Principe de précaution ...

Dernier maillon du système de traçabilité, le plan de rappel témoigne de l'efficacité du système en place.

La moindre faille peut dégrader l'image de votre entreprise, vous coûter de lourdes pénalités, voire menacer votre futur.

Pour sécuriser vos investissements, AXESSIO vous propose un audit stratégique et technique conduit par des experts en matière de traçabilité.



... prenez soin de votre plan de rappel

- L'absence de risque ZERO, et l'avènement du principe de précaution font que plan de rappel devient un processus à part entière.
- En cas de sinistre, il compte parmi les moyens forts de défense pour l'entreprise.
- Chaque plan est un processus unique tant les environnements et situations de chaque produit sont différentes : on ne retire pas des plats cuisinés comme des aérosols !

Jusqu'alors, la réglementation en vigueur, notamment le règlement européen 178/2002 visant tout particulièrement le secteur agroalimentaire, ne prévoit pas de sanctions pénales aux dysfonctionnements associés à la traçabilité. Cependant, le constat d'une faute, qualifiée de négligence avec manque de diligence normale, peut être sanctionné pénalement. En 2004, 150 affaires se sont conclues par les peines d'emprisonnement ferme.

Le plan de rappel possède des caractéristiques propres :

- Réalisé à l'extérieur de l'entreprise, parfois sous les feux de tous les médias, il comporte en lui-même un effet multiplicateur considérable, attendu lorsqu'il réussit, dévastateur lorsqu'il manque son objectif.
- Comparable au principe de l'extincteur pour lutter contre un risque potentiel, il est régulièrement vérifié et maintenu en état de bon fonctionnement.

LE CAS : raticide dans les pâtes, le distributeur porte plainte contre le fabricant.

Un distributeur de rayonnement national a intenté une action en justice contre un fabricant de nouilles de sa marque après la découverte de raticide dans certains paquets.

Le distributeur a indiqué que sur ce lot « suspect » qui comportait 6.570 paquets, 3.576 avaient jusqu'à présent été retrouvés, dont 260 ramenés par les clients dans les magasins.

LES CONSÉQUENCES : Sans parler des actions en justice engagées, autant par le distributeur que par le fabricant, plusieurs mois plus tard l'établissement doit fermer ses portes

LA MAÎTRISE DU RISQUE



SOIGNER LA PREPARATION

- Lors de la mise en place d'un plan, le gage d'un investissement réussi, c'est la mesure, l'appréhension et la maîtrise des différentes dimensions du plan de rappel que tous espèrent ne devoir jamais actionner.
- AXESSIO aide les directions d'entreprise de l'agroalimentaire, mais aussi des autres secteurs économiques, à vérifier et compléter les moyens opérationnels mis en œuvre. Un plan est toujours déclenché en urgence, mieux vaut donc avoir pris les dispositions préalables.



Agroalimentaire

La directive européenne de 2006 93/43/CEE est particulièrement claire :

- C'est l'exploitant qui identifie là où sont ses risques. Le professionnel est responsable de l'intégralité de la filière alimentaire auquel il participe (de l'origine de ses approvisionnements, jusqu'à ses livraisons).
- C'est l'exploitant qui est pénalement responsable.
- C'est l'exploitant qui fournit les preuves de sa réelle maîtrise des risques à travers les procédures qu'il a mis en place .

Quatre acteurs peuvent être à l'origine du déclenchement d'un plan de rappel :

- Le fournisseur de matières premières et/ou composants,
 - L'entreprise elle-même, grâce aux actions qualité et à ses autocontrôles,
 - Les clients, distributeurs ou consommateurs des produits,
 - Les pouvoirs publics à travers les différentes agences dédiées, soit spontanément, ou après contrôle ou sur demande de consommateurs.
- En communiquant sur les moyens consacrés à la mise en œuvre du plan de rappel, l'entreprise affiche son professionnalisme auprès de l'ensemble de son environnement clients et fournisseurs, mais aussi, Pouvoirs Publics, assureurs, associations de consommateurs, fédérations professionnelles, etc.

TROIS PRESTATIONS CIBLEES



En fonction du niveau d'audit recherché, les consultants AXESSIO expertisent les plans en place et remettent à leur commanditaire un rapport détaillé.

Trois types d'expertise ciblent les plans de rappel :

- l'audit programmé,
- la simulation du plan de rappel,
- l'audit de situation.





- Préparé avec l'équipe de direction, il permet d'étudier l'ensemble des aspects et moyens consacrés au plan de rappel : moyens humains, techniques, documentation etc.

L'audit peut concerner un ou plusieurs établissements en fonction des interactions des plans à expertiser.

Les interviews sont conduites à l'aide de grille SAMI (classement de chaque point audité en Satisfait, Acceptable, Moyen ou Insuffisant).

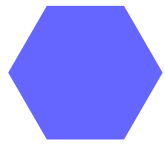
Les entretiens sont ciblés auprès de l'ensemble des acteurs concernés, de l'équipe de direction aux opérateurs (production et logistique). L'audit explore le plan lui-même mais aussi toutes les actions qui permettent de l'entretenir et de l'améliorer, ce qui représente 13 thèmes au travers de 160 points précis.



Répétition grandeur nature, elle permet de vérifier avec tous les acteurs concernés le bon fonctionnement du plan. Préparé avec la direction générale, la simulation est planifiée puis exécutée « à blanc » sur un ou plusieurs lots de produits choisis.

L'intégration de l'environnement clients, distributeurs et fournisseurs est souhaitée pour tester la globalité du processus.

Sur demande, le test peut être complété de l'audit de points particuliers choisis soit par la direction de l'entreprise, soit proposés par les intervenants AXESSIO en fonction des résultats constatés lors de la simulation. Ce complément d'audit est conduit avec des grilles SAMI (voir audit programmé).



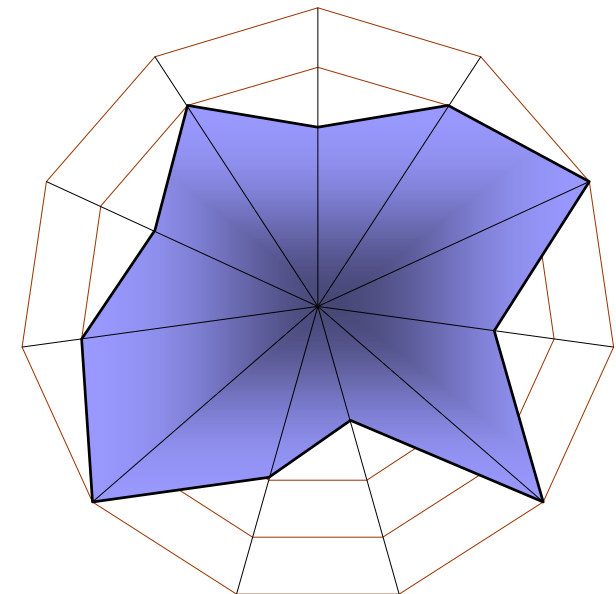
Il vise également à simuler le plan de rappel, mais en se situant le plus près possible de la situation réelle. Cet audit n'est pas planifié, et les experts interviennent sur mandat du dirigeant ou du comité de direction, sans que les équipes concernées ne soient prévenues.

Cette action vise précisément à vérifier la réactivité des moyens réservés pour réaliser le plan de rappel.

Comme la prestation de simulation, l'audit de situation peut être complété par l'étude de points précis à l'aide de grilles SAMI.

Il est préparé en toute confidentialité avec le dirigeant ou le comité de direction.

- Chaque prestation se conclut par un rapport complet composé de 5 chapitres :
 - Synthèse : en 1 à 2 pages maximum, les auditeurs présentent les points forts de l'action.
 - Rappel du contexte et périmètre de l'audit,
 - Niveau d'efficacité mesuré,
 - Si besoin, le plan des actions à entreprendre classées en trois catégories : urgentes, indispensables et souhaitables.
 - Annexe : le détail des grilles SAMI.



EXPERTISE SECTORIELLE ET ATOUTS



L'EXPERTISE SECTORIELLE D'AXESSIO

- À travers son équipe de consultants, AXESSIO a fortement développé son expertise métier dans les secteurs suivants :
(exemples des clients d'AXESSIO - liste non exhaustive)

AGRO-ALIMENTAIRE BIENS DE CONSOMMATION



INDUSTRIE D'EQUIPEMENT ET NOUVELLES TECHNOLOGIES



TELCO, TRANSPORT, ÉNERGIE, ET ENVIRONNEMENT



LES ATOUTS D'AXESSIO

■ L'esprit d'entreprise

Nos intervenants ont la double expérience des opérations en entreprise et du conseil.

■ Le pragmatisme

Nous centrons nos interventions sur le concret, avec des méthodes réalistes et pragmatiques visant des gains rapides.

■ La souplesse

Notre premier réflexe est de sonder la réalité de l'entreprise afin d'adapter au plus juste notre démarche et nos interventions au strict nécessaire.

■ L'intégration

Nous axons notre approche sur une démarche collaborative avec les équipes de nos clients.

■ La réactivité

Notre capacité de mobilisation d'experts permet la mise en œuvre rapide des solutions.

AXESSIO

Créée en 1999, AXESSIO, basée à Paris, Nantes, Lille et Londres, est une équipe de 50 consultants et experts opérationnels.

AXESSIO SA

75, boulevard Haussmann
75008 PARIS
T +33 1 53 42 18 18

AXESSIO Ltd

21, Dartmouth Street,
Westminster London SW1H9BP
T +44 (0)207-304-7046



AXESSIO - SA à directoire et conseil de surveillance au capital de EUR 250 000

www.axessio.com