

DES PROCÉDURES DE RAPPEL A LA GESTION DE CRISE, QUELLE ORGANISATION METTRE EN PLACE ?



SECUR'FOOD *30 Novembre 2011*

Yvan CHAMIELEC – Directeur Qualité Produits Alimentaire et DHP



I 1- Le Groupe CASINO

I 2- La Marque CASINO et produits commercialisés

I 3- Pourquoi des procédures de rappel ?

I 4- Comment s'organiser ?

I 5- Conclusion



Le groupe Casino

en 2011

GROUPE

Casino



Chiffres clés

2010

559 millions
d'euros de résultat net part
du Groupe (activités poursuivies)

29 milliards
d'euros de chiffre
d'affaires

230 000
collaborateurs
à travers le monde

11 663
magasins dont
9461 en France

7,5 millions
de m² de surfaces
commerciales

Une offre

multiformat

et multicanal

Hypermarchés &
grands Supermarchés



Supermarchés
Citymarchés
Alimentation
à prix discount



MONOPRIX



Commerce
de proximité



E-commerce
alimentaire &
non alimentaire



Des positions fortes

en France

et à l'international

8 pays

dont **4** pays clés à l'international

Brésil

1 647 magasins

140 000 collaborateurs

Colombie

299 magasins

30 000 collaborateurs

Thaïlande

116 magasins

23 355 collaborateurs

Vietnam

14 magasins

5 577 collaborateurs



Devoto[®]





- I 1- Le Groupe CASINO
- I **2- La Marque CASINO et produits commercialisés**
- I 3- Pourquoi des procédures de rappel ?
- I 4- Comment s'organiser ?
- I 5- Conclusion



SPAGHETTI
COMPLETS



Inventeur du concept
de marque distributeur



1901

par respect du goût
et de la nature



Casino

n°1 en France

- **1ère marque distributeur** en terme de taux de pénétration des ventes
- **Une politique d'innovation** soutenue :

Casino Bien pour Vous !

Casino Famili



Casino Bien pour Vous !
SPORT
corde à sauter

DÉVELOPPER
SON ENDURANCE
ET SA CAPACITÉ
RESPIRATOIRE.
DÉVELOPPER
SA MOTRICITÉ ET
SA COORDINATION.



Casino Famili

12
Mini Crayons
de Couleur



2- La Marque CASINO



Casino Bien pour Vous!

SANS GLUTEN

+de 3000 références Casino en
alimentaire

+ de 400 références



Casino

Tous

les

jours

Plus de 500 fournisseurs

2- Les produits commercialisés



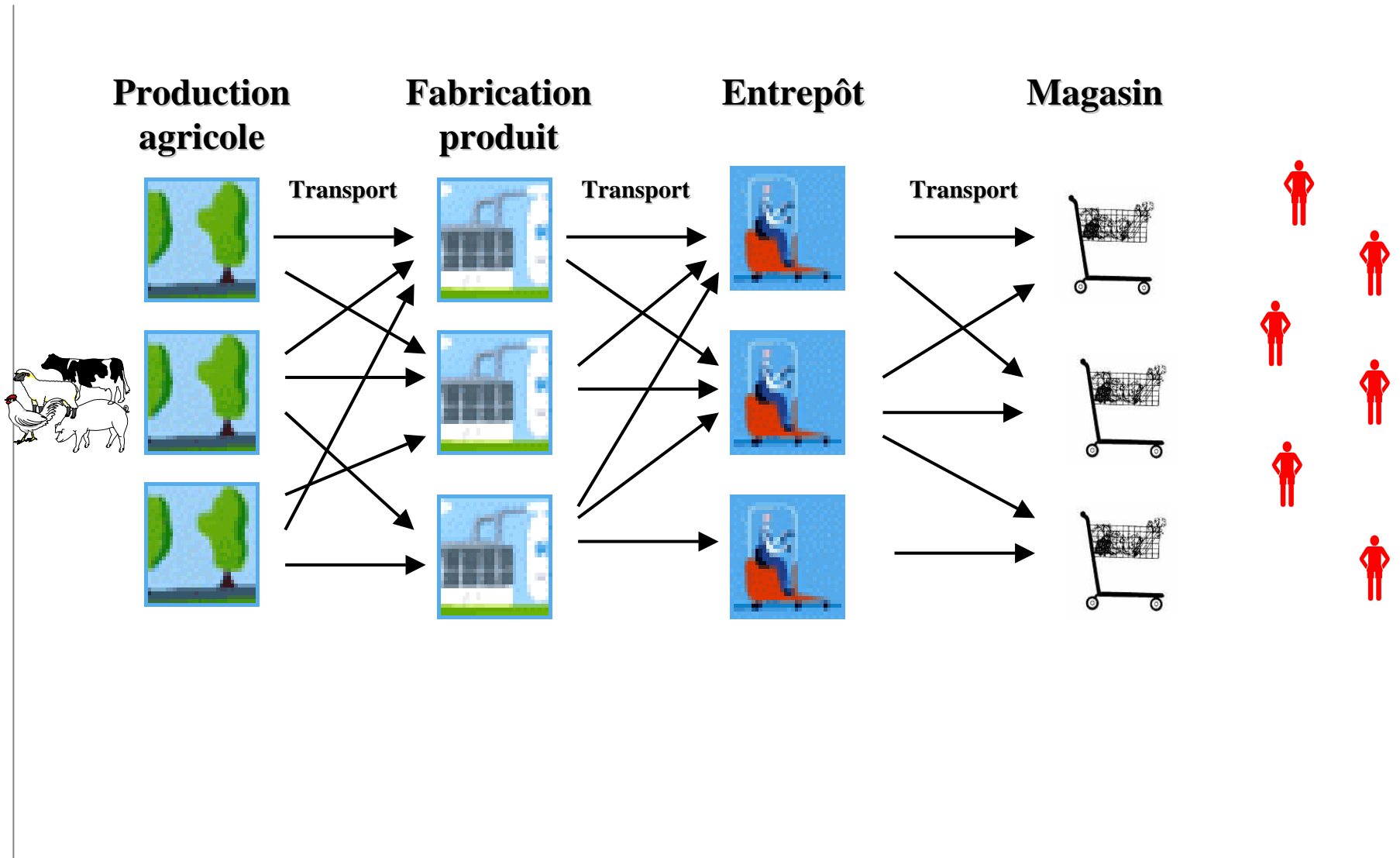
Un magasin commercialise jusqu'à 10 000 produits alimentaires différents



Fabriqués par plus de 3500 fournisseurs différents

Plus d'10 millions de produits vendus chaque jour







- I 1- Le Groupe CASINO
- I 2- La Marque CASINO et produits commercialisés
- I **3- Pourquoi des procédures de rappel ?**
 - Les crises
 - Les consommateurs
 - Les réglementations
 - chez Casino
- I 4- Comment s'organiser ?
- I 5- Conclusion

⇒ *Les crises majeures en France*

- ⇒ **1996 ESB** : viande bovine
- ⇒ **1998 Dioxine** : porc, volaille, oeuf
- ⇒ **2000 - 2002 Listéria monocytogenes** : charcuteries
- ⇒ **2002 fièvre Aphteuse** : viande de porc
- ⇒ **2004 Sudan / Colorants** : épices, produits élaborés
- ⇒ **2005 Huile de tournesol** : huile, mayonnaise, sauces
- ⇒ **2005 - 2011 E. coli O157:H7** : steak haché surgelé
- ⇒ **2006 OGM** : riz long grain Américain
- ⇒ **2011 E.coli O154:H4** : graines germées

⇒ *Les alertes médiatisées :*

- ⇒ **Souris dans des pâtes ou des conserves de légumes**
- ⇒ **Dent dans un steak haché**

4- Les Consommateurs

- Veulent des produits sûrs
 - Autosuffisance alimentaire -> choix pour le consommateur
 - Prise de conscience de l'incidence de l'aliment sur la santé

- Sont méfiants de la parole des industriels et distributeurs en raison de l'intérêt économique

- Obtiennent rapidement de l'information et la font circuler «internet et mail»



⇒ **Règlement 178/2002 CE – Général Food Law**

- ⇒ Définit la responsabilité des opérateurs économiques sur la sécurité générale des produits
- ⇒ Fixe l'obligation de traçabilité
- ⇒ Rend obligatoire la notification des problèmes de sécurité aux autorités
- ⇒ Précise le fonctionnement du RASFF

⇒ **Règles spécifiques**

- ⇒ **critères microbiologiques,**
- ⇒ **teneurs maximales de contaminants,**
- ⇒ **étiquetage des allergènes majeurs**

6- Les problèmes sur les marchandises

- ⇒ *Les problèmes sur les produits, Ca n'arrive pas qu'aux autres !*
- ⇒ *Les plus grandes entreprises ont été concernées : Nestlé, Unilever (moutarde), Lesieur (huile minérale), Quick,... les plus petites aussi : réau (camembert au lait cru), ...*
- ⇒ *Toute entreprise peut-être concernée par des problèmes sur les produits qu'elle commercialise ou qu'elle fabrique*

⇒ *Les conséquences pour l'entreprise :*

⇒ Santé ou sécurité des consommateurs,

⇒ impact sur les ventes, l'image ou la réputation,

⇒ mise en cause juridique.

6- Les problèmes sur les marchandises

Environ x retraits / an

Environ y rappels / an

Des problèmes microbiologiques, des erreurs de marquage de date, des corps étrangers, des contaminants.



- I 1- Le Groupe CASINO
- I 2- La Marque CASINO et produits commercialisés
- I 3- Pourquoi des procédures de rappel ?
- I **4- Comment s'organiser ?**
 - Les outils
 - Formation, test et amélioration
 - La crise
- I 5- Conclusion

⇒ *S'organiser pour capter rapidement l'information en provenance de :*

⇒ *consommateurs*

⇒ *prestataires d'analyse*

⇒ *magasins*

⇒ *fournisseurs*

⇒ *pouvoirs publics*

⇒ *médias*

⇒ *centre antipoison*



I *Etre en mesure de répondre en dehors des heures d'ouverture des bureaux :*

⇒ *Astreinte téléphonique joignable 24h/24 7j/7*

I *Pouvoir gérer l'information en interne*

- ⇒ *analyse de la problématique (guide de gestion des alertes, ...)*
- ⇒ *identification du périmètre des produits concernés*
- ⇒ *identification des lots concernés et les clients livrés*



I Evaluation de la gravité:

1. EVALUATION DU RISQUE

1. NATURE DU RISQUE

- Bactériologique
- Chimique
- Physique (corps étrangers)
- Autres

2. DANGEROUSITE

Le risque a-t-il ou peut-il causer des troubles :

- Légers
- Graves
- Mortels

Les effets sont-ils :

- Aigus
- Chroniques (effets cumulatifs)

- A court terme
- A moyen terme
- A long terme

3. MOYEN DE MAITRISE

Le danger peut-il être maîtrisé par le détenteur de la marchandise (cuisson par exemple ou possibilité de mise en conformité) ?

- Oui
- Non
- En partie

4. URGENCE

Le problème est-il :

- Déjà maîtrisé
- Immédiat
- A venir dans un délai proche
- Autre

5. CERTITUDE

Le problème est-il :

- Eventuel

- Certain et/ou réalisé

6. DURABILITE

Le risque est-il :

- Ponctuel ou de courte durée (<1 semaine)
- De moyenne durée (<3 mois)
- De longue durée (<1 an)
- Permanent

7. AMPLEUR

Les populations concernées ou exposées sont-elles :

- Peu nombreuses
- Nombreuses
- Des populations sensibles (enfants, personnes âgées, etc.)
- L'ensemble de la population

Les flux concernés sont-ils :

- Nationaux
- Intra-communautaires
- Internationaux
- Faibles
- Importants

8. SENSIBILITE POUR L'ENTREPRISE

Le problème concerne-t-il ? :

- Un produit à marque distributeur
- Un produit « phare »
- Un produit à marque nationale
- Un premier prix
- Un produit import direct
- Un secteur sensible

9. EVALUATION GENERALE

Y a-t-il un danger grave et immédiat ?

- Oui
- Non

Y a-t-il crise ?

- Oui
- Non

2. FACTEURS AGGRAVANTS

CRITERES	Oui	Non
Produit en cause / Impact pour la marque <ul style="list-style-type: none"> - Produit à marque propre - Marque réservée - Fabrication du magasin 		
Personnalité des victimes <ul style="list-style-type: none"> - Publics sensibles (enfants, personnes âgées, ...) - Situation personnelles particulières des victimes (détresse financière, matérielle, morale, ...) 		
Les médias se sont manifestés		
Attractivité médiatique : <ul style="list-style-type: none"> - L'événement peut se raccrocher à une histoire déjà connue de l'opinion publique - L'événement s'inscrit dans une loi des séries (plusieurs accidents du même type dans l'entreprise ou dans la profession en général) ou dans une période sensible pour l'entreprise, ses associés, ses partenaires - l'entreprise ou l'un de ses partenaires est déjà présent dans l'actualité - Des rumeurs circulent sur l'événement - Images spectaculaires pour la TV - Il y a concentration de journalistes à proximité de l'événement - L'actualité est plutôt creuse (été week-end) 		
Incertitudes sur : <ul style="list-style-type: none"> - l'évolution des événements, - les conséquences sur la santé et/ou l'environnement (gravité, durée, localisation, étendue des contaminations, ...) - Le délai de retour à la normale (risque si sup. à 48 heures) 		
Ampleur de la réaction : Difficulté pour l'entreprise à remédier à la situation (délais, coûts, discrétion)		
Des maladresses ou des erreurs ont été commises par l'entreprise : négligence d'une réclamation client, informations contradictoires données à un journaliste...		
Responsabilité apparente de l'entreprise : Mise en cause lors des premières déclarations d'acteurs externes ou internes. Accusations sur les aspects : délai de réaction, éthiques, précédents accidents, etc...		
Plusieurs acteurs externes concernés : Forte notoriété, expertise, forte crédibilité, dimension conflictuelle (ex : prise de position de personnalités du monde juridique, politique, des médias, intervention d'associations, ...)		
Actualité particulière au niveau du groupe (acquisitions...)		
Le climat interne est tendu (licenciements, grèves...)		

Les croix dans la colonne "OUI" indiquent un potentiel de crise accru.

⇒ *Savoir comment faire*

⇒ *Processus de retrait*

⇒ *messages de retrait/rappel type
(check list des éléments à transmettre, affichette,
n°d'appel consommateurs, ...)*

⇒ *liste et coordonnées des contacts*

⇒ *notifier à l'administration si nécessaire*

7- Les Outils – Les contacts

	ANNUAIRE DE CRISE CONTACTS EXTERNES	Code : DG-COMTS-FI-08 Indice de révision : 0 Date de création : 10/01/11 Date de mise à jour :
---	--	---

ORGANISME DE SPONSORISATION	TELEPHONE	FAX	EMAIL
Direction départementale de la protection des populations de Seine-et-Marne (DDPP) - Mme VAN ECKHOUD (Alimentaire) - Mme FARNOUX (Non alimentaire)	01 54 41 37 00	01 54 37 30 54	direction.dpp@seine-marne.fr van.eckhoud@seine-marne.fr farnoux@seine-marne.fr
Direction départementale de la protection des populations de la Loire (DDPP) - Mme AYRAL (Alimentaire)	04 77 43 44 44		direction.dpp@loire.fr
Préfecture de Seine-et-Marne	01 54 71 07 11		
D. G. C. R. P. 1 - Bureau de la sécurité 2 - Permanence 24h/24h 3 - Fonctionnaire permanence (jours fériés) - Nathalie HEMBOLD (Diplo/Sec Génér) - Pascale VANDECASTELLE (Bureau sécurité et secours d'attente)	01 44 87 35 45 01 44 87 31 76 01 42 04 34 04 06 72 90 01 41	01 44 87 34 80	dgcrp@seine-marne.fr hembold@seine-marne.fr vandecastelle@seine-marne.fr
D. G. A (Direction Générale Alimentation) 1 - Maison des Urgences Sanitaires 2 - Permanence 24h/24h - Hélène CALLINE (Maison des Urgences Sanitaires) - Laurents GIULIANI (Bureau distribution)	01 43 55 55 35 01 43 55 81 91 01 43 55 84 05 01 43 55 59 04 01 43 55 55 55 01 43 55 59 34	01 43 55 84 23	dgad@seine-marne.fr calline@seine-marne.fr giuliani@seine-marne.fr
D. G. S (Direction Générale de la Santé) - Département des urgences sanitaires - Permanence 24h/24h	01 43 55 57 34 01 43 55 57 34	01 43 55 55 54	dgas@seine-marne.fr
APF SAPS (pas de permanence) - Catherine DRISNARD (Cosmétiques) - Marc STOLTZ (Diagnostics médicaux)	01 55 87 33 00 01 55 87 33 26 01 55 87 33 11		apfsaps@seine-marne.fr
AVNE S (pas de permanence)	01 43 71 13 50	01 43 77 28 26	avnes@seine-marne.fr
NAPEX			napex@seine-marne.fr
RASFF portal			http://ec.europa.eu/rapid/
CENTRES ANTI-POISON - Paris (cosmétique) - Lyon (cosmétique) - Marseille (cosmétique) - Nancy (aliments - biodes)	01 43 05 45 40 04 72 11 89 11 04 91 75 25 25 03 83 52 39 36		caspar@seine-marne.fr
ICACQ - Professeur Jacques ESTIENNE	04 39 06 99 10 06 39 96 92 53	04 36 06 99 11	icacq@seine-marne.fr
GUID POC - Christian ZOLESI	04 42 800 147 06 20 74 83 90	04 42 800 147	guid.poc@seine-marne.fr
PROTIS CONSULTING - Pascale BRUDERMAN	04 31 11 77 10 06 12 13 89 12	04 31 11 77 10	protis@seine-marne.fr
SIRICA (division IRIS) (pas de permanence) - Bernard LE REST - Viviane SELM (permanence vigilance)	01 47 32 88 00 01 47 32 88 00 06 83 82 89 00 01 47 32 88 00	01 41 88 22 86	sirica@seine-marne.fr le.rest@seine-marne.fr selm@seine-marne.fr
CANSO LABEBRON - Nicolas GROS	04 72 76 18 30 06 78 25 48 04	04 76 72 12 11	canso@seine-marne.fr

	ANNUAIRE DE CRISE CONTACTS EXTERNES	Code : DG-COMTS-FI-08 Indice de révision : 0 Date de création : 10/01/11 Date de mise à jour :
---	--	---

EUROFINS SCIENTIFIC DEVELOPMENT - Nicolas REGUREAU	02 81 83 21 39 06 86 48 21 38	02 81 83 21 11	nicolas.regureau@eurofins.com
OCEANIA - Christian DIGN	02 40 38 88 28 06 20 88 96 87	02 40 38 88 28	christian.dign@oceania.com
BEURER - Olivier CARRETTE - Gaël LEBOURDONNEC	01 31 91 81 82 06 30 88 40 87 06 86 43 44 82	01 34 41 13 40	olivier.carrette@beurer.com gael.lebourdonne@beurer.com
ATSEUROFINS 1 - Aline BOCQUE 2 - Valérie BUCQUET - Virginie TESOLINI RAUGUSA - Delphine MAUREL	06 83 18 11 88 06 77 72 30 58 04 42 37 14 41 04 42 37 16 22		atseurofins@eurofins.com
BUREAU VERITAS - Karim LECOMTE	03 20 46 95 37 06 70 71 71 72		karim.lecomte@bureauveritas.com
AGE (pas de permanence) - Valérie GILLET	01 40 98 82 18 06 88 38 46 82	01 40 98 84 06	valerie.gillet@age.com
COURTRAY - Franck COURTRAY	03 27 96 96 44 06 07 82 71 89		franck.courtray@courtray.com
CETIAT (pas de permanence) - René PALPROY	04 72 44 89 44 06 71 92 05 21	04 72 44 89 89	rene.palproy@cetiata.com
CRIT (pas de permanence) - Sandra MACQUIN - CTC (pas de permanence) - Frédéric ROUJOU	06 48 88 76 51 04 72 76 10 10	05 43 21 78 20	crit@crit.com
CTP (pas de permanence) - Franck HOUARD	01 41 54 83 88 06 08 98 80 11		franck@ctp.com
CTYH-REN (pas de permanence) - Nicolas RAQUIN	04 78 33 05 81 06 63 13 62 66	04 78 43 34 12	nicolas@ctyh-ren.fr
LINE (pas de permanence) - Stéphanie CLUOT	01 30 88 10 35 01 30 88 21 43 06 74 48 92 86	01 30 88 12 34	stephanie.cluot@line.com
ERCCP (pas de permanence) - Bénédicte NICOT	01 49 80 57 84		benedicte@erccp.com
RSCG développement - David ROSEYREU - Pierre SARPEY-MARINER	04 42 81 04 47 06 83 27 96 99 06 80 83 76 78	04 42 81 03 56	david.roseyreu@rscg.com pierre.sarpey-mariner@rscg.com
IGS - CTS - Jérôme MARIAGE (DO CTS) - Patrick SCHWARTZ (D. Juridique) - Hélène MARTIN-LARROUMET	04 42 87 72 78 06 83 23 24 15 06 83 31 98 77 06 21 08 41 88	04 42 38 43 33	jerome.mariage@igs.com patrick.schwartz@igs.com helene.martin-larroumet@igs.com
DTAC - Jérôme PASCHAL (secrétariat technique) - Pierre CASTAING (resp. opéra sécurité) - Serge FICHEUX (resp. opéra environnement)	01 58 82 24 74 06 87 21 76 85 06 72 45 00 10 08 87 21 78 29		jerome.pascal@dtac.com
PCD (Magali BOCCQUET) - Potaba	01 44 93 98 88 06 24 40 84 11	01 41 20 61 81	magali@pcd.fr
BJP (Katiya LARATU)	01 45 95 32 99	01 33 55 54 71	katiya@bjp.com
Agence France Presse - Communication nationale - Rédaction en chef	01 40 41 45 48 01 40 41 48 01 01 40 41 46 73	01 40 41 47 48	afp@afp.com afp@afp.com

⇒ *Former plusieurs personnes dans l'entreprise*

⇒ *une absence ou indisponibilité ne doit pas pénaliser*

⇒ *la complexité des situations nécessite une analyse avec du recul*

⇒ *Tester la procédure*

⇒ *pour se former*

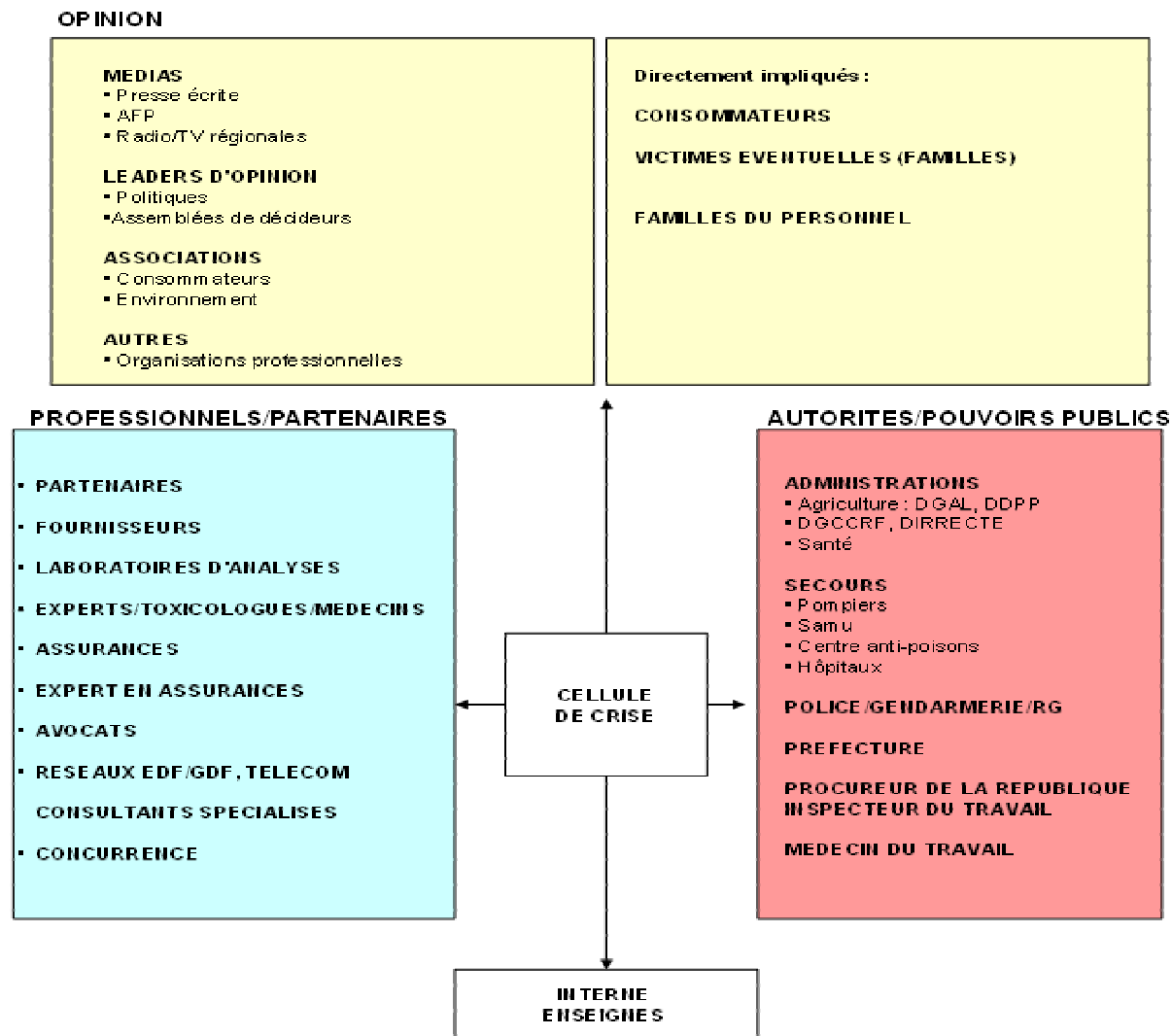
⇒ *Pour l'améliorer et corriger les points faibles*

- I **Evènement indésirable** pouvant impacter des enjeux majeurs pour l'entreprise faute d'un plan d'action adapté. Cette situation peut avoir des conséquences médiatiques.

- I *S'organiser :*
 - ⇒ *constituer l'équipe,*
 - ⇒ *définir les rôles (pilote, co-pilote, ...),*
 - ⇒ *briefer*
 - ⇒ *mettre en place un tableau de bord (date/heure – événement – décision/action/question – qui – fait)*
 - ⇒ *s'installer avec le matériel adapté (téléphones, ordinateurs, fax, ...)*

Le fonctionnement de la cellule de crise

CARTE DES ACTEURS



I *Communiquer :*

⇒ *Informer ses clients*

⇒ *Gérer les médias*

⇒ *Vérifier toutes les informations communiquées à l'extérieur*

⇒ *Faire valider les messages par un expert*

I *Communiquer :*

⇒ *Informer ses clients*

⇒ *Gérer les médias*

⇒ *Vérifier toutes les informations communiquées à l'extérieur*

⇒ *Faire valider les messages par un expert*



- I 1- Le Groupe CASINO
- I 2- La Marque CASINO et produits commercialisés
- I 3- Pourquoi des procédures de rappel ?
- I 4- Comment s'organiser ?
- I **5- Conclusion**

- I Toutes les entreprises peuvent être concernées**
- I La prévention des risques est le meilleur moyen d'éviter les crises**
- I Des outils opérationnels et testés (astreinte, traçabilité, n° de contact de ses clients, messages types ...)**
- I Une organisation et des moyens pour l'ensemble des crises**
- I De la réactivité**



Merci pour votre attention