



# Planification des rappels de produits



Aucune entreprise ne veut devoir rappeler un produit. Cependant, le retrait ou le rappel d'un produit de la chaîne d'approvisionnement et du marché peut se révéler nécessaire pour atténuer d'éventuels dommages aux utilisateurs, se conformer à la réglementation et diminuer le risque de responsabilité lié à un produit dangereux ou défectueux. Selon l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE), plus de 14 500 produits ont été rappelés à l'échelle mondiale entre 2016 et 2020, les trois principales catégories provenant des secteurs de l'automobile, des jouets/jeux et des fournitures électriques.



Les conseils suivants peuvent permettre à votre entreprise d'être prête à intervenir rapidement en cas de rappel de produits.

#### Plan en cas de rappel

- Créez une politique de rappel et établissez une procédure ou un plan de rappel.
- Désignez un coordinateur des rappels et une équipe de gestion des rappels. Le coordinateur des rappels dirigera l'intervention liée au rappel et assurera la coordination entre les parties internes et externes touchées par le processus de rappel. L'équipe de gestion des rappels, qui peut être composée de membres du personnel de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, de la distribution, de la production, du contrôle de la qualité, des ventes, des affaires juridiques et du marketing/relations publiques, sera responsable de la création, de la mise à l'épreuve et de l'actualisation du plan de rappel.
- Mettez en place un programme de traçabilité des produits. Il est important de tenir à jour des bases de données efficaces sur les produits et les clients afin de pouvoir suivre les produits rappelés et leurs acheteurs. Enregistrez et suivez les numéros de lot de toutes les matières premières/produits entrants et sortants et conservez les enregistrements dans un format facilement accessible.
- Mettez en place un système permettant d'adresser tout appel de plainte à une personne ou un service spécifique. Tenez un journal des plaintes des clients, des incidents et des accidents susceptibles d'influencer la sécurité des produits.
- Afin de pouvoir analyser les tendances, mettez au point des rapports de réparation et de garantie des produits destinés aux clients permettant de communiquer des renseignements relatifs à la sécurité. Développez et entretenez des canaux de communication efficaces avec les consommateurs finaux, les intermédiaires, les réparateurs et le service à la clientèle dans le cadre de la planification avant rappel. Les rapports de réparation et de garantie des produits des clients, les dossiers sur les retours de produits, les renseignements sur le service clientèle et les résultats de sondages auprès des clients renferment des informations utiles en matière de sécurité.
- Désignez un porte-parole auprès des médias qui, en collaboration avec le coordonnateur des rappels, représentera et supervisera la stratégie de communication publique de votre entreprise (y compris la communication aux organismes de réglementation, le cas échéant). Le porte-parole auprès des médias doit établir des stratégies de communication cohérentes dans plusieurs plateformes médiatiques, notamment le site Web principal et les pages de médias sociaux de votre entreprise ainsi que les associations/publications de votre secteur.
- Établissez une liste des personnes et des organismes clés à contacter en cas de rappel. Communiquez votre plan de rappel à ces personnes et organismes clés.
- Mettez votre plan de rappel à l'épreuve. Votre programme de rappel doit être mis à l'épreuve (au moyen d'un rappel fictif) une fois par année ou plus fréquemment afin de valider son efficacité, et des mises à jour doivent y être effectuées au besoin. Il s'agit d'un processus récurrent.

### Quand un rappel est-il nécessaire?

- Dans le cadre de vos protocoles de surveillance des produits, vous pourriez découvrir que l'un de vos produits présente un risque pour les personnes ou les biens. Effectuez une évaluation des risques afin de détecter le danger, estimer le degré de risque, évaluer l'acceptabilité du risque et déterminer les prochaines étapes. Quelques questions que vous devriez vous poser :
  - Quel est le danger?
  - Quels sont les produits touchés?
  - Combien de produits sont sur le marché ou utilisés?
  - Qui est touché?
  - Quelles sont les probabilités de subir des blessures et quelle serait la gravité de celles-ci?
  - Cette situation doit-elle être déclarée aux fins de la réglementation?
- Si, aux termes de votre évaluation des risques, vous arrivez à la conclusion que le retrait ou le rappel du produit est le meilleur plan d'action, mettez alors en œuvre votre plan de rappel.

### Mettez le plan de rappel en œuvre

- Communiquez avec les autorités réglementaires et coordonnez le plan de rappel avec elles. Votre entreprise pourrait être tenue d'alerter les autorités réglementaires d'un danger déterminé et d'une demande de rappel imminente. Comme ces exigences varient d'un pays à l'autre, il est important de déterminer quels sont les organismes qui régissent les activités de votre entreprise. Par exemple :
  - Les organismes CPSC, FDA, NIH et ATF ainsi que les divisions d'état de la santé et de la sécurité des consommateurs font partie des organismes de réglementation des États-Unis. La Consumer Product Safety Commission (CPSC) exige d'être informée au cours des 24 heures suivant l'obtention des renseignements à déclarer. Les déclarations peuvent être transmises par l'entremise du site Web de la CPSC, par courrier ou par téléphone.
  - Au Canada, les organismes de réglementation sont Santé Canada, le Programme de la sécurité des produits de consommation (PSPC) et Transports Canada.
  - En Europe, ces organismes sont la Commission européenne et les autorités compétentes des États membres de l'UE. Au Royaume-Uni, les organismes FSA, MHRA, DVSA et OPSS font fonction d'organismes de réglementation.
- Bien que la majorité des rappels de produits soient volontaires et entreprises par le fabricant du produit, il existe des cas où les organismes de réglementation

peuvent avoir besoin de prendre des mesures immédiates dans l'intérêt de la sécurité publique en exigeant un rappel.

Dans le cas de ces rappels, les organismes de réglementation enjoignent les entreprises à établir et à coordonner le rappel dans des délais rigoureux. Encore une fois, les procédures et les exigences réglementaires varient d'un organisme de réglementation à l'autre.

- Communiquez avec votre chaîne d'approvisionnement. Interrompez la production des produits touchés en attendant les résultats de l'enquête. Cette interruption vise aussi bien les activités de production internes que les tiers responsables de la fabrication et de la distribution des produits. L'objectif est d'empêcher l'arrivée de nouveaux produits dangereux sur le marché.
- Mettez en œuvre votre stratégie d'intervention auprès des médias. Il est important de traiter avec les organismes de réglementation et de communiquer avec les consommateurs ou parties touchés dès que possible afin de les prévenir du danger que peuvent poser les produits ou les conditions. Les renseignements à communiquer doivent comprendre l'identification détaillée du produit, une description du danger du produit et de son risque pour la sécurité, les mesures immédiates à mettre en œuvre et les coordonnées de votre entreprise pour toute demande de renseignements complémentaires ou de directives actualisées.
- Établissez des mesures correctives. Il pourrait être nécessaire de réparer, de remplacer ou de détruire les produits dangereux. En fonction du résultat de votre évaluation des risques, prenez les mesures appropriées pour remédier au danger que représente le produit.

### Points à retenir après le rappel

- Évaluez le processus relatif à votre chaîne d'approvisionnement et de production. Déterminez quelles modifications pourraient être apportées à la conception du produit, aux matières premières, aux procédés de fabrication et aux autres facteurs de risque relevés pour améliorer la sécurité du produit et réduire les probabilités d'un futur rappel de produit.
- Évaluez l'efficacité de votre rappel. Évaluez vos délais d'enquête, vos efforts de communication et votre processus de remédiation, et mettez à jour votre programme de rappel afin d'en améliorer l'efficacité.

## References

- OCDE –Tableau de bord sur les rappels de produits
- Planification des rappels de produits
- La boîte à outils des médias sociaux du communicateur en santé
- Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation (LCSPC) – Guide de rappel volontaire de produits de consommation ou de cosmétiques au Canada
- Salubrité alimentaire au Canada – Comment nous décidons de procéder au rappel d'un aliment
- Guide des actions correctives
- Réclamations, défauts de qualité et rappel de produit
- Soutenir de meilleurs rappels de produits

Pour en apprendre davantage sur la gestion des risques et l'amélioration de l'efficacité, veuillez parcourir le site [cna.com/riskcontrol](https://cna.com/riskcontrol) (États-Unis) ou [cna.canada.ca](https://cna.canada.ca) (Canada).