



## RÉSUMÉ ANALYTIQUE

# Mise en place d'un cadre technologique pour la préparation aux rappels

## Agroalimentaire

La contamination croisée, les agents pathogènes et les erreurs d'étiquetage ne sont que quelques-unes des raisons possibles pour lesquelles les entreprises agroalimentaires doivent rappeler des produits. Bien que les rappels ne soient pas inévitables pour tous les fabricants, les entreprises prêtes à réagir rapidement face aux rappels sont plus susceptibles de minimiser les perturbations éventuelles, les coûts et l'atteinte à leur réputation.

Les rappels sont compliqués et impliquent de nombreux « éléments mobiles » qui peuvent concerner les fournisseurs, les ingrédients, les recettes, les étiquettes, les distributeurs, le stockage et tout ce qui se trouve entre eux. Pour comprendre l'ampleur potentielle d'un rappel, il peut être utile de décomposer le processus de rappel en 5 étapes logiques : prévention, identification, notification, retrait et réapprovisionnement. Les entreprises agroalimentaires qui peuvent mettre en œuvre des processus efficaces autour de ces étapes seront idéalement positionnées pour répondre de manière optimale à pratiquement tous les problèmes de rappel, et peut-être même pour empêcher un rappel en premier lieu.

Lisez ce qui suit pour découvrir comment les entreprises agroalimentaires peuvent tirer parti de la technologie pour optimiser ces étapes afin de mettre en place un cadre solide pour la préparation des rappels.

## Ayez un plan en place

Les clients, les consommateurs et les législateurs attendent des industriels de l'agroalimentaire qu'ils adoptent une approche plus proactive et réactive de la gestion de la qualité et des rappels. [Le Recall Resource Guide](#) de la United Fresh Produce Association indique que les fabricants de produits agroalimentaires ont mis en place à l'avance des plans de rappel qui prévoient « des procédures spécifiques, définissent des termes et attribuent des rôles et des responsabilités lorsqu'un problème de sécurité alimentaire se pose avec un produit ».

Un aspect clé de la préparation à un rappel est la capacité à suivre et à retracer avec précision l'origine des ingrédients. Cela permet d'éviter la survenue d'événements nuisibles pour la qualité dans tout le réseau logistique ; dans certains cas, cela peut même permettre d'éviter d'avoir à procéder à des rappels avant même qu'ils ne commencent. Pour ce faire, certaines entreprises s'intéressent [au blockchain](#), mais la technologie n'en est encore qu'à ses débuts.

Heureusement, il existe des technologies bien établies et éprouvées qui peuvent aider les entreprises à ne pas se contenter d'identifier les confinements et de se concentrer sur des lots spécifiques, mais aussi de leur permettre d'accroître l'efficacité de toutes les étapes d'un rappel, qu'il s'agisse d'isoler rapidement les produits, de notifier les parties concernées ou de mettre en rayon des produits de remplacement aussi rapidement que possible. Ces technologies sont exploitées dans le but de limiter l'impact d'un rappel, sans compromettre la sécurité.

Pour s'assurer qu'ils sont bien préparés à un éventuel rappel, les fabricants doivent mettre en place un cadre technologique autour des 5 processus clés suivants.

### 1. Prévention

Benjamin Franklin ne pensait peut-être pas spécifiquement aux produits agroalimentaires lorsqu'il a déclaré : « une once de prévention vaut une livre de remède », mais c'est un adage que les fabricants et les distributeurs de produits alimentaires devraient toujours garder à l'esprit. La prévention est *l'aspect le plus critique de la préparation aux rappels*. C'est le facteur le plus susceptible d'empêcher un rappel ou du moins de minimiser son impact global.

## les classifications de rappel de la FDA

La Food and Drug Administration (**FDA**) américaine définit les rappels comme suit : « les mesures prises par une entreprise pour retirer un produit du marché. Les rappels peuvent être effectués de la propre initiative d'une entreprise, à la demande de la FDA ou sur un ordre de la FDA en vertu d'une autorité statutaire ». En outre, la FDA répartit les rappels selon les classifications suivantes :

- **Rappel de classe I** : Un cas dans lequel il existe une probabilité raisonnable que l'utilisation du produit entraîne de graves conséquences néfastes pour la santé.
- **Rappel de classe II** : Une situation dans laquelle la consommation d'un produit peut avoir des conséquences néfastes temporaires sur la santé ou dans laquelle la probabilité de conséquences graves sur la santé est peu probable (par exemple, un colorant alimentaire non divulgué qui est connu pour provoquer une légère réaction allergique chez certains individus).
- **Rappel de classe III** : Un cas où il y a une erreur, mais où la consommation d'un produit n'est pas susceptible d'avoir des conséquences (par exemple, un produit de poids insuffisant).

La prévention s'étend sur tout le continuum du cycle de vie des produits, de l'approvisionnement en matières premières à la consommation des produits. Parmi les processus et systèmes qui peuvent être mis en place comme mesures de prévention efficaces figurent :

**Conformité des fournisseurs** - Les fournisseurs **des entreprises agroalimentaires présentent un risque potentiel élevé**. Les fabricants peuvent améliorer la sécurité des produits en intégrant les données de bout en bout sur les fournisseurs et en interagissant plus souvent avec eux.

La technologie grâce à laquelle les fabricants peuvent évaluer un fournisseur particulier ainsi que le produit, la qualité de l'article et la cote de conformité/risque, leur permet d'appliquer les niveaux appropriés de divulgation des informations, de tests de qualité et de certification en ligne ou en cours de fabrication des fournisseurs, ainsi que de tests et de certification internes de leurs fournisseurs.

Comme les entreprises traitent des demandes d'information (RFI), des demandes de proposition (RFP) et des certifications d'usine, la mise en œuvre d'une technologie qui soutient la divulgation intégrée des matériaux peut rationaliser les processus pour les fournisseurs à faible risque et de haute qualité, ainsi que fournir un examen supplémentaire pour les fournisseurs à plus haut risque, les matériaux et les certifications d'usine.

Les processus de divulgation et d'examen des matériaux peuvent permettre d'identifier les problèmes de manière proactive, de protéger la sécurité des produits et de réduire les délais et les coûts des processus.

**Recettes mondiales** - L'utilisation de systèmes et de processus qui soutiennent les recettes mondiales peut contribuer à prévenir l'utilisation d'ingrédients non approuvés dans les produits. (Cela ne signifie pas pour autant que les recettes sont exactement les mêmes d'une région à l'autre, mais que les fabricants ont un contrôle mondial sur les recettes). Certains additifs et ingrédients qui sont autorisés dans un pays peuvent ne pas l'être dans d'autres. En outre, les étiquettes et les **allégations de santé** valables dans un pays pourraient être interdites dans d'autres. Par exemple, des allégations telles que « faible en matières grasses », « riche en fibres » ou « aide à réduire le cholestérol » sont toutes soumises à des lois nationales et régionales. Le non-respect de ces lois locales peut entraîner un rappel.

**Assurance qualité intégrée dans les systèmes de production** - Les fabricants peuvent protéger de manière proactive la sécurité des produits et améliorer la valeur du produit final en intégrant l'assurance qualité tout au long du processus, depuis les avis d'expédition préalables jusqu'au stock, la production, l'expédition et la logistique. La technologie qui permet aux fabricants de surveiller et d'identifier de manière proactive les risques et les problèmes peut contribuer à empêcher l'utilisation ou l'expédition d'un lot suspect. Non seulement cela contribue à garantir la sécurité, mais cela peut aussi améliorer la valeur du produit final.

**Pratiques d'entretien des équipements** - Des procédures de changement de fournisseur inappropriées, de mauvaises mesures sanitaires, des tuyaux ou des toits qui fuient, des copeaux de métal qui tombent dans les processus d'emballage et d'autres problèmes d'entretien des équipements peuvent entraîner des rappels. Des technologies telles que les systèmes de gestion des équipements de l'entreprise (EAM) contribuent à améliorer l'efficacité de la maintenance préventive des équipements de production afin de préserver la qualité des produits, de réduire les risques de sécurité et d'accroître la disponibilité et la longévité des équipements. En outre, l'utilisation de technologies d'alerte qui avertissent lorsque les conditions changent et qui peuvent compromettre la sécurité alimentaire (comme lorsque la température est trop basse ou l'humidité trop élevée) peut également réduire considérablement les risques de contamination. En pratiquant une maintenance préventive et en étant capables de surveiller les conditions de dépassement des tolérances, les fabricants peuvent améliorer de manière proactive la sécurité des produits, réduire au minimum les amortissements et améliorer les taux de remplissage.

**Conformité des étiquettes - Plus de 40 % des rappels de produits alimentaires aux États-Unis en 2018 étaient dus à des erreurs d'étiquetage**. En matière de conformité de l'étiquetage, 2 exigences principales doivent être respectées. Premièrement, il convient de s'assurer que les ingrédients énumérés correspondent à la composition réelle du produit, que la liste fournie est exhaustive et que les ingrédients soient indiqués dans le bon ordre. Ne pas indiquer la totalité des ingrédients, en particulier en cas de réactions allergiques potentielles, peut entraîner un rappel de produit. Deuxièmement, les allégations nutritionnelles et de santé figurant sur l'étiquette du produit doivent être exactes et conformes aux normes gouvernementales.

La technologie peut aider les fabricants à s'assurer qu'ils disposent d'un moyen de garantir que les étiquettes des produits correspondent exactement aux produits, en particulier lorsque la complexité augmente en raison d'un changement de formule ou de fluctuations dans la disponibilité des matières premières.

**Tests de rappel** - Les fabricants ne doivent pas attendre que des problèmes surviennent. Ils devraient plutôt effectuer des « exercices de simulation » de rappels et attribuer aux salariés des rôles bien définis. Les fabricants doivent faire remonter le souci de la traçabilité dans la supply chain, en exigeant des fournisseurs un retour d'information rapide et précis sur l'historique des matières premières et en consignnant les réponses. Les questions de sécurité et de qualité des aliments peuvent être gérées plus facilement si une collaboration est possible afin que tous les partenaires de la supply chain puissent identifier la source directe et le destinataire direct des articles traçables. Un approvisionnement alimentaire sain dépend d'une chaîne logistique solide.

**Évaluation des risques liés aux fournisseurs** - Les fabricants peuvent utiliser des technologies de pointe en matière de business intelligence, telles que **l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine**, pour analyser les performances afin d'évaluer plus précisément la qualité des fournisseurs, des matériaux et de la production. En utilisant les tableaux de bord des fournisseurs, qui sont générés à partir des données collectées pour créer des évaluations des risques, les producteurs peuvent contribuer à augmenter le volume des commandes auprès de fournisseurs plus fiables, et également réduire les risques pour la sécurité. Comme de nombreux fournisseurs n'ont pas le personnel nécessaire pour mettre en œuvre des programmes de qualité et de conformité avancés, les fabricants peuvent passer de simples audits à la mise en œuvre de formations à valeur ajoutée. Les fabricants peuvent utiliser la planification de la supply chain pour effectuer une analyse de simulation si des fournisseurs spécifiques devaient être affectés. En améliorant la qualité des fournisseurs, les fabricants peuvent contribuer à réduire les coûts (et ceux de leurs fournisseurs) tout en améliorant la qualité des produits et la cohérence.

## 2. Identification

Suite à une enquête d'un mois et demi sur une épidémie de *Listeria* dans plusieurs États en 2011, la **FDA américaine a demandé à l'entreprise Jensen Farms, située dans le Colorado, de procéder à un rappel volontaire** de ses cantaloups de la marque Rocky Ford. Au final, 33 décès, avec un total de 147 maladies associées dans 28 États, ont été attribués aux cantaloups. Il s'agit **de l'une des épidémies** de maladies d'origine alimentaire les plus meurtrières connues aux États-Unis à ce jour. Jensen Farms a finalement déposé son bilan, les propriétaires de l'entreprise ont été condamnés à payer des dédommagements, et ils ont même évité **de justesse d'aller en prison**.

**La FDA enregistre environ un rappel par jour**, mais la plupart ne sont heureusement pas aussi meurtriers que ceux de Jensen Farms. Au moment de l'enquête, la FDA a découvert de multiples problèmes, dont « des flaques d'eau sur le sol et de vieux équipements difficiles à nettoyer », selon un article paru dans le **U.S. News & World Report** d'octobre 2011. Selon les **Centers for Disease Control and Prevention** (CDC), il faut généralement compter entre une et trois semaines à partir du moment où une personne mange des aliments contaminés par la *Listeria* pour que les symptômes apparaissent.

Aussi tragique que soit l'histoire de Jensen Farms, il y a des leçons à tirer. Lorsque la technologie mise en œuvre permet d'accéder facilement à des données précises et actualisées, les fabricants sont bien mieux placés pour limiter les conséquences d'un éventuel rappel de produit. Les solutions modernes de traçabilité ajoutent des niveaux de visibilité et de transparence qui permettent aux fabricants d'effectuer des rappels de produits en quelques heures et avec une grande précision. L'alternative est la traçabilité, qui, qu'elle soit manuelle ou semi-manuelle, sera un processus fastidieux, étape par étape. Si la traçabilité des lots est un élément essentiel de la sécurité alimentaire, l'impossibilité d'identifier les lots spécifiques concernés entraîne souvent le rappel d'un nombre de produits supérieur à celui qui aurait dû être rappelé, ce qui laisse une marge de sécurité.

Les capacités d'analyse des rappels de lots des systèmes modernes de planification des ressources de l'entreprise (ERP) permettent aux fabricants d'identifier précisément l'origine des matières premières et des emballages, la manière dont ils ont été traités, la manière dont ils ont été consommés et le lieu d'expédition du produit fini. En outre, l'identification et la localisation rapides des lots concernés ou des lots de produits touchés aident à réduire la contamination croisée et la probabilité de propagation des agents pathogènes par contact avec la machinerie ou l'équipement. Par ailleurs, les outils de gestion du cycle de vie des produits (PLM) peuvent aider à identifier des recettes supplémentaires qui pourraient contenir le même contaminant.

La collecte de données transactionnelles en temps réel est le fondement de la traçabilité. Elle peut être utilisée de manière proactive dans un souci d'efficacité, ainsi que de manière réactive en cas de rappel de produits. L'utilisation proactive permet aux fabricants de tester et de vérifier la traçabilité des entrées de la chaîne logistique dans le cadre d'opérations continues. De plus en plus, les réglementations en matière de sécurité alimentaire incluent des normes relatives à la rapidité de rappel ; les entreprises doivent prouver qu'elles peuvent trouver et retirer de la chaîne logistique tous les aliments potentiellement contaminés dans un délai déterminé.

### 3. Notification

Dès que des lots défectueux sont identifiés, les fabricants doivent en informer les autorités de réglementation et les clients concernés ; les détaillants doivent retirer les produits de leurs rayons ; les distributeurs doivent alerter leurs clients. Mais il ne suffit pas de communiquer le problème tout au long de la chaîne logistique ; les fabricants doivent également s'assurer que tous les fournisseurs concernés en amont soient également avertis, afin qu'ils puissent identifier et rectifier la cause de la contamination.

Plus il faudra de temps pour informer les clients concernés d'un problème, plus ces mauvais lots resteront longtemps dans les rayons. Non seulement cela crée des problèmes de santé potentiels accrus, mais cela peut aussi endommager plusieurs marques, celles du fabricant, de ses fournisseurs, des distributeurs et des détaillants. Les réseaux sociaux ont grandement influencé la vitesse de partage de l'information, ainsi que le nombre de personnes qui reçoivent l'information.

Aujourd'hui, des milliers de personnes supplémentaires entendent parler d'un rappel de produits alimentaires, même si cela n'a pas d'impact direct sur elles. C'est une raison supplémentaire pour laquelle il est important que les producteurs restent au courant des rappels et s'assurent que toutes les parties concernées sont immédiatement informées.

En fait, à l'ère de la communication instantanée, il n'est pas déraisonnable d'envisager que les consommateurs puissent un jour être personnellement et rapidement informés des rappels et des pénuries et qu'il soit possible de leur indiquer comment obtenir des produits de substitution. Les leaders du marché qui sauront fournir ces services posséderont un avantage concurrentiel.

En plus d'avoir les moyens de fournir des notifications rapides, les fabricants doivent également s'assurer que leurs processus de notification existants sont suffisants. En effectuant régulièrement des rappels simulés ou des « exercices d'incendie », les fabricants peuvent affiner les modèles de notification de rappel déjà en place. Les capacités de collaboration des systèmes modernes d'ERP ou de gestion de la relation client (CRM) peuvent être utilisées pour transmettre rapidement les notifications aux bonnes personnes.

### 4. Retrait

La réponse naturelle des détaillants est de retirer immédiatement des rayons tous les produits d'un fabricant touché (et pas seulement les lots concernés) afin de protéger les consommateurs et leurs marques. Cela peut rendre une entreprise déjà coûteuse encore plus coûteuse. **Les rappels coûtent, en moyenne, 15 millions de dollars par incident et peuvent causer un préjudice important à la réputation et à la crédibilité des marques.** C'est une autre raison essentielle pour laquelle l'accès immédiat aux informations sur les lots concernés peut contribuer à minimiser le coût final du rappel. Cela peut contribuer à limiter la mesure dans laquelle les détaillants retirent des rayons les produits qui ne font pas partie des lots concernés.

## 5. Réapprovisionnement

Plus il faut de temps pour réapprovisionner les produits dans les rayons des magasins, plus les recettes sont moindres. La clé pour réduire au minimum le temps nécessaire au réapprovisionnement des stocks et des rayons est de s'assurer que les fabricants puissent collaborer efficacement avec les fournisseurs et les clients en utilisant des solutions de gestion de la chaîne d'approvisionnement (GCL), telles que des outils de planification avancés. Cela permet aux fabricants d'évaluer exactement comment estimer les ressources et les coûts et utiliser au maximum la capacité de production, tout en répondant à la demande pour ses autres produits. Les fabricants peuvent même utiliser l'analyse d'hypothèses d'un outil de planification avancée pour modéliser des scénarios de réapprovisionnement lors d'« exercices d'incendie » et pour aider à élaborer des plans d'urgence.

### Soyez proactif

La sécurité alimentaire et l'efficacité des rappels ne constituent pas un problème unique. Elle englobe de nombreux processus commerciaux, traverse de nombreuses disciplines et peut avoir un impact sur plusieurs entreprises. Les rappels de produits peuvent causer des dommages irréparables aux marques et peuvent même entraîner la fermeture d'entreprises. Les fabricants ne peuvent pas attendre qu'un problème survienne avant de mettre en œuvre un plan de sécurité alimentaire ou de rappel. À ce moment-là, il est déjà trop tard, la réaction sera probablement trop lente et inefficace. Les clients seront perdus, les réputations ternies et les coûts augmentés.

Les fabricants doivent évaluer leur efficacité en termes de prévention, d'identification, de notification, de retrait et de réapprovisionnement. Ils doivent mettre en œuvre des stratégies proactives visant à réduire les risques. La clé de la mise en œuvre de ces stratégies est que les fabricants les intègrent dans la technologie qu'ils utilisent pour gérer l'entreprise. Grâce aux solutions modernes de gestion de la relation client (CRM), de gestion des équipements d'entreprise (EAM), de gestion des ressources d'entreprise (ERP), de gestion du cycle de vie du produit (PLM) et de gestion de la supply chain (SCM), les fabricants seront beaucoup mieux placés pour répondre rapidement et efficacement aux problèmes lorsqu'ils se présentent, et ce, tout en réduisant les coûts et en préservant la confiance des clients et leur réputation.

EN SAVOIR PLUS 

Suivez-nous :



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 67 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright© 2021 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. [www.infor.fr](http://www.infor.fr).

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2285299-fr-FR-0721-2