



## Rappel de produits

Le présent bulletin *Parlons prévention* vous propose des mesures à mettre en œuvre pour rappeler efficacement des produits dangereux ou défectueux afin de les retirer du marché.

En mai 2015, l'entreprise Takata a annoncé qu'elle devait rappeler trente millions de coussins gonflables qu'elle avait fabriqués pour une dizaine de constructeurs automobiles. Il s'agit d'un des plus importants rappels de l'histoire de l'industrie automobile. En effet, les coussins de Takata sont en cause dans huit décès et plus de cent blessures. En août 2008, Les Aliments Maple Leaf a rappelé de nombreux produits de viande et de charcuterie après une éclosion de listériose, laquelle a causé quatre décès et plusieurs hospitalisations. Des sociétés comme Loblaws, McDonald's et Mr. Sub ont été touchées par ce rappel. Quatre ans plus tard, en septembre 2012, l'entreprise XL Foods Inc. a rappelé du bœuf contaminé par la bactérie E. coli. Il s'agit du plus important rappel de bœuf de l'histoire du Canada : 1 800 produits ont été retirés du marché et 18 personnes sont tombées malades. En juillet 2013, l'entreprise Big Lots rappelait ses lumières de Noël Holiday Pathway à cause de risques d'incendie. Le rappel visait 29 500 unités. En 2012, 3 253 rappels de produits ont été émis aux États-Unis, selon la publication *ExpertRECALL Quarterly Recall Index* de Stericycle. Ces rappels visaient divers secteurs, notamment ceux des produits pharmaceutiques et alimentaires, des produits de consommation, des produits pour enfants et des appareils médicaux.

La mise en œuvre d'un programme efficace de rappel de produits est essentielle pour retirer de la circulation les produits dangereux. Malheureusement, cette étape est souvent négligée ou inefficace. Or, retirer du marché les produits dangereux vous permet de réduire les risques de maladie, de blessure ou de décès. Il est important de retracer et de retirer rapidement du marché le plus de produits défectueux possible pour protéger votre réputation et réduire au minimum les coûts et les inconvénients pour les clients et les parties intéressées externes et internes.

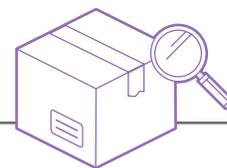
Le rappel de produits consiste à retirer un produit défectueux du marché pour en empêcher la distribution, la vente ou la consommation. Habituellement, le produit rappelé n'est pas conforme aux lois canadiennes et pose un risque inacceptable pour la santé et la sécurité des consommateurs ou des utilisateurs.

Le nombre de rappels augmente chaque année, tout comme le nombre de poursuites engagées contre les entreprises de fabrication de toutes tailles et de tous genres. Contribuez concrètement à la prospérité de votre entreprise en assurant la prévention et la gestion efficace des rappels de produits grâce à un programme de rappel de produits adéquat.



# Parlons prévention

## Rappel de produits



### 🕒 Solution générale

Les entreprises qui font l'importation, la fabrication, la promotion ou la vente de produits de consommation devraient s'assurer que leurs produits sont propres à la consommation et conformes aux lois et exigences locales applicables. Au Canada, il s'agit, notamment, de la *Loi sur les produits dangereux* et du Règlement sur les cosmétiques de la *Loi sur les aliments et drogues*.

Entrenez un rappel dès que votre entreprise constate qu'un de ses produits est défectueux ou dangereux. Ces produits peuvent entraîner des maladies, des blessures ou la mort et peuvent contrevenir aux exigences réglementaires. D'autres circonstances pourraient également nécessiter un rappel de produits.

Lignes directrices d'un programme de rappel de produits :

- Affecter le personnel compétent au programme et lui accorder l'autorité suffisante pour coordonner le rappel.
- Aviser les représentants compétents de l'autorité fédérale, par exemple un agent de la sécurité des produits de Santé Canada ou un représentant de l'Agence canadienne d'inspection des aliments.
- Répertoire tous les produits à rappeler, y compris les marques, les modèles, etc.
- Recenser, isoler et identifier clairement les produits visés par le rappel dans l'entrepôt ou en stock excédentaire.
- Retracer les produits distribués.
- Définir les mesures que doivent prendre les clients ou les consommateurs.
- Préparer et faire parvenir un avis de rappel aux clients et aux consommateurs, ainsi qu'un communiqué de presse au besoin.
- Vérifier le fonctionnement des produits rappelés.
- Réparer, restaurer ou éliminer correctement les produits visés.
- Contrôler l'efficacité du programme de rappel.
- Régler la cause du rappel si ce n'est déjà fait.

En conclusion, avant d'avoir à réagir à une urgence, formez adéquatement le personnel nécessaire au sujet de votre programme de rappel de produits. Il est important de prendre des décisions et d'agir rapidement pour limiter les risques liés à la responsabilité de l'entreprise. Sinon, les produits défectueux pourraient entraîner des poursuites aux verdicts potentiellement défavorables. Le cas échéant, la réputation de votre entreprise pourrait en souffrir et vous pourriez subir des pertes financières.

Faites preuve de professionnalisme et d'égard à l'endroit de vos clients, de vos fournisseurs, des autorités de réglementation et du grand public en traitant les rappels rapidement, avec honnêteté et de façon proactive. C'est l'approche qu'a adoptée Les Aliments Maple Leaf lors du rappel d'août 2008. Malheureusement, l'entreprise XL Foods a adopté l'approche inverse lors de son rappel de septembre 2012.

Les importateurs, les fabricants, les distributeurs, les grossistes et les détaillants ont toujours la bonne intention de vendre des produits de consommation sécuritaires. Malgré cette bonne foi, un produit défectueux, non conforme aux lois canadiennes ou posant un risque inacceptable pour la santé ou la sécurité peut échapper même au plus rigoureux des programmes de gestion de la qualité. Si cela devait se produire, un programme établi et efficace de rappel de produits fera en sorte que les produits non sécuritaires seront complètement retirés du marché rapidement.

### À propos de nous

Northbridge Assurance est l'une des plus importantes sociétés d'assurance des entreprises au Canada. De concert avec nos courtiers partenaires, nous cherchons à comprendre les besoins de nos clients pour ensuite créer des solutions qui favorisent leur succès.

Pour savoir comment rendre votre entreprise plus sécuritaire, communiquez avec le Service de prévention au **1.855.620.6262**.