



✍ Edito

Sécurité, conformité, information : les obligations pesant sur vos entreprises dans le cadre du « risque Produit » peuvent entraîner des conséquences lourdes. Pour vous aider à y voir plus clair et à mieux protéger vos activités, nous avons choisi de placer ce sujet à la une de Verlingue Infos.

Dans ce numéro, nous revenons également sur deux sujets déjà abordés dans ces colonnes : les AT-MP (accidents du travail et maladies professionnelles) et la portabilité des salariés. Ces sujets, aucune entreprise ne peut aujourd'hui les ignorer. Or, les règles du jeu sont en pleine évolution ! Il nous a donc paru important d'attirer votre attention sur ces mutations.

Enfin, comme chaque trimestre, nous sommes heureux de vous tenir informé de l'actualité de Verlingue : celle de ce numéro vous concerne directement, puisqu'il s'agit de notre nouveau portail web Easy@ccess. Découvrez-en tous les bénéfices en dernière page.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce nouveau Verlingue Infos !

Jacques Verlingue

📄 FABRICATION ET DISTRIBUTION

Risque Produit : protégez votre pérennité !



Les contrôles de tous ordres n'excluent pas tout risque.

L'exposition au risque réside essentiellement dans un environnement extérieur qui s'impose à l'entreprise et dans la conjonction d'événements exceptionnels qui échappent à son contrôle.

On ne badine pas avec la sécurité !

Dans un environnement juridique en constante évolution, des obligations légales majeures pèsent sur le fabricant et le distributeur :

- Obligation générale de sécurité : le produit doit, dans des conditions normales d'utilisation (ou du moins raisonnablement prévisibles par le

professionnel), présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes.

- Obligation générale de conformité : dès sa première mise sur le marché, le produit doit répondre aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes.
- Obligation d'information : il convient d'attirer l'attention du consommateur sur les particularités du produit (dangers, précautions d'emploi...) par un étiquetage ou affichage ad hoc.

(Suite de l'article page 2)

📄 SOMMAIRE

Risque Produit :	p. 1
Réforme des AT-MP	p. 3
Paroles d'experts	p. 3
Actualité Verlingue	p. 4

Fiche Technique : Portabilité des droits de protection sociale complémentaire

RISQUE PRODUIT

Le produit peut être endommagé durant sa fabrication, son emballage, son stockage ou sa livraison ; voire à la suite d'un acte de malveillance (vengeance d'un salarié, groupe de pression, maître-chanteur, etc.).

Lorsque l'événement se déclenche, des décisions stratégiques s'imposent à vous rapidement : information des autorités publiques, communication en direction du public, organisation des rappels de produit, etc.

Quelles solutions pour quels risques ?

Un produit défectueux ou présumé défectueux, s'il a des conséquences potentiellement importantes pour les tiers, a systématiquement des conséquences majeures pour l'entreprise.

Préjudices subis par les consommateurs

L'exposition est réelle quel que soit le produit. Le fabricant et/ou distributeur doit assumer les conséquences matérielles ou corporelles du produit défectueux.

Il existe des réponses Assurance sur ce premier type de conséquences, avec un raisonnement prioritairement axé sur les conséquences corporelles pour le consommateur.

Préjudices financiers subis par le fabricant et/ou distributeur

L'impact direct ou indirect sur son exploitation et sa stratégie de développement est un risque majeur partiellement atténué dans le cas d'une entreprise qui saura agir très en amont de la crise pour en maîtriser les conséquences.

Le marché de l'assurance traditionnel qualifie de risques d'entreprises la plupart des conséquences financières subies par l'entreprise elle-même, même si certaines extensions du contrat d'assurance Responsabilité civile existent déjà depuis quelques années.

Il convient d'aller bien au-delà dans l'approche, avec une analyse et une réponse portant sur l'exposition globale au risque Produit.



Pour optimiser la protection financière de l'entreprise et prendre en compte :

- Les frais de rappel et/ou de retrait des produits contaminés (dont les frais engagés par le fabricant pour mettre en garde le public, localiser le produit défectueux, le rapatrier, le stocker puis le détruire).
- Les frais de remplacement des produits contaminés
- La perte de marge à la suite de l'événement
- Les frais de re-référencement auprès des distributeurs ou de reconquête de la clientèle
- Les frais de réhabilitation de l'image de marque
- Les honoraires de consultants pour accompagner le fabricant dans le pilotage de la crise, organiser et mettre en œuvre toutes les actions nécessaires.

Qu'il y ait ou non existence de recours, il est indispensable de se prémunir avec des garanties adaptées.

C'est la seule solution permettant une protection complète du risque Produit.

Cher chocolat...

Un distributeur fait fabriquer sous MDD des barres chocolatées.

Il est contraint d'organiser une campagne de retrait des produits à la suite d'une erreur d'étiquetage : la mention « peut contenir des produits allergènes » n'apparaît pas, alors que la production a été faite sur une ligne travaillant avec de l'arachide.

Préjudice : 570 K€ (avec, par ordre décroissant : perte d'exploitation 346 K€, remplacement du stock 190 K€, frais de communication 18 K€ et frais de consultants en gestion de crise 16 K€)

Pas de pot !

En 2008, de l'huile de moteur mélangée à de l'huile de tournesol en provenance d'Ukraine est diffusée en Europe.

Un fabricant de tarama est alerté par la DGCCRF et reçoit une interdiction de vente.

Aucune victime n'est à déplorer mais de nombreux frais sont engagés par le fabricant.

Le recours contre le fournisseur d'huile s'avère inopérant, ce dernier étant insuffisamment solvable et non assuré.

Préjudice : 325 K€ (destruction du stock + frais d'étude pour contrôler le taux de contamination + frais de gestion de crise).

Réforme des AT-MP : la jungle (enfin) domptée ?

Dans son rapport sur l'instruction et la tarification des AT-MP (accidents du travail et maladies professionnelles), remis au Ministre du budget en juillet 2008, Olivier Fouquet décrivait « un système particulièrement complexe, source d'insécurité juridique pour les entreprises et de coûts importants pour la Sécurité sociale. » Forts de ce constat, les partenaires sociaux ont travaillé à une réforme, entrée en vigueur le 1^{er} janvier dernier.

Que faut-il retenir de la réforme ?

La procédure d'instruction (décret n° 2009-938 du 29.07.09)

L'objectif est de mieux encadrer les circuits de déclaration et de contestation. Désormais, les CARSAT* doivent respecter des délais d'instruction et informer l'employeur de leur décision « par tout moyen permettant d'en déterminer la date de réception ». L'entreprise, de son côté, ne dispose plus que de 2 mois pour contester la décision.

La tarification (en attente du décret)

Jusqu'à présent, l'imputation des coûts sur le compte de l'employeur correspondait à la réalité des conséquences de l'accident du travail ou de la maladie professionnelle.



Sur la base du projet de décret, à compter de 2012, pour les événements intervenus dès 2010, le taux de cotisation patronale serait calculé par l'imputation de coûts forfaitaires déterminés par tranches : 6 tranches selon la durée de l'arrêt de travail pour les indemnités « temporaires » (remboursements de frais, indemnités journalières), 4 tranches pour les incapacités permanentes et le décès.

Par ailleurs, les entreprises se verraient appliquer les taux réels dès qu'elles comptent 150 salariés (contre 200 aujourd'hui).

Quelles conséquences pour votre entreprise ?

Vigilance et réactivité sont désormais nécessaires pour gérer au mieux votre risque AT-MP :

émission de réserves motivées, respect du délai de contestation, etc.

Concernant la tarification, si l'impact des événements les plus graves sera limité autour de 500 K€, le coût des incapacités permanentes de 10 à 12 %, beaucoup plus fréquentes, va augmenter de manière significative.

Des solutions existent pour maîtriser votre risque AT-MP. Parlez-en à votre Chargé de Clientèle Verlingue !

* CARSAT (Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail), qui se sont substituées aux CRAM (Caisses Régionales d'Assurance Maladie) depuis le 1^{er} janvier 2010.

RISQUE PRODUIT : PAROLES D'EXPERTS



Antoine MERCIER
Directeur Conseil Protéines

Votre entreprise intervient tant en amont qu'en aval d'une crise. Pour vous, quelles sont les questions essentielles que les entreprises doivent se poser ?

Un dispositif de crise efficace permet de répondre à des questions simples comme : ai-je nommé clairement un pilote et une équipe de gestion de crise au sein de mon entreprise ? À quand remonte notre dernier exercice de simulation de crise ? Est-ce que je sais à qui m'adresser pour mettre en place et gérer un numéro vert ? etc.

Quelles sont les actions concrètes à mettre en place ?

En amont, se doter d'une organisation de crise opérationnelle (porte-paroles entraînés (media training), outils prêts à utiliser ; et mettre en place les moyens pour anticiper les événements sensibles. Ainsi, lorsque la crise intervient, l'entreprise est en mesure de la surmonter et de créer les conditions de la confiance, tant à l'interne qu'à l'externe. Quand les choses sont en place, on va plus vite, on fait dix fois mieux.

Protéines : agence conseil en stratégie et communication santé intervenant depuis près de 20 ans auprès de groupes agroalimentaires et de grande consommation ; composée de 90 collaborateurs avec des expertises complémentaires (médecins, ingénieurs, sociologues et consultants en marketing et communication).
www.proteines.fr



Olivier TOUZÉ
Directeur Qualité Intermarché

Votre entreprise gère son risque Produit en liaison avec des points de vente indépendants ; cela a-t-il une incidence ?

Effectivement, nous avons mis en place une organisation dédiée afin de pouvoir identifier très rapidement les incidents. La gestion et l'analyse des alertes est un point clé : toute information est centralisée au niveau du service consommateur quelle que soit sa source. Il est essentiel de consolider les alertes des différents sites afin d'identifier une éventuelle fréquence sur des éléments qui sont mineurs pris isolément.

Comment se réalise cette consolidation ?

La consolidation est double.

Tout d'abord avec le consommateur. Nous avons bâti à cette fin une « fiche réflexe qualité » pour les points de vente afin de creuser l'information ; c'est une carte majeure de notre organisation.

Puis avec le fournisseur qui est immédiatement informé. S'il y a lieu, nous investiguons avec lui pour mieux identifier les causes et mettre en place un plan d'actions correctives.

Avec votre activité, on peut penser que le nombre d'incidents est important. Qu'en est-il ?

Le nombre d'alertes enregistré est important en volume car nous n'en minimisons aucune. Tout est basé sur l'écoute et le questionnement. Mais, sur les 30 000 remontées annuelles, seules quelques unes nécessitent de réaliser des investigations complémentaires et, dans les cas extrêmes, de mobiliser notre cellule de crise.



Easy@ccess

Notre nouveau portail web, dès le mois prochain sur vos écrans

Verlingue lance Easy@ccess, un portail créé avec et pour ses clients, accessible depuis le site www.verlingue.fr

Easy@ccess se décline en 3 extranets :

- Protection sociale (régimes Prévoyance et Frais de santé)
- Automobile
- Risques de l'entreprise (contrats d'assurance IARD autres qu'automobiles)

Les promesses d'Easy@ccess sont formalisées autour de 3 thèmes :



Accédez à vos données actualisées

Vous pourrez notamment, pour le pilotage optimal de vos programmes d'assurance :

- Consulter les arrêts de travail en cours (Easy@ccess Protection sociale)
- Consulter les sinistres en cours et accéder aux données clés de vos contrats (Easy@ccess Automobile et Easy@ccess Risques de l'entreprise)



Facilitez vos actes de gestion

Notre objectif est de vous permettre d'effectuer, en quelques clics, des actes de gestion simples, 24h/24 et 7j/7, tels que :

- Consulter et radier des affiliations (Easy@ccess Protection sociale)
- Ajouter et retirer des véhicules, éditer des cartes vertes (Easy@ccess Automobile)

Pour faciliter le pilotage de vos programmes, chaque extranet propose également des formulaires de gestion téléchargeables.



Sélectionnez vos centres d'intérêts

Easy@ccess facilite les échanges avec vos interlocuteurs au sein de Verlingue : chaque extranet est paramétré de telle sorte que vous puissiez contacter directement votre équipe dédiée.

Le portail délivre également des données essentielles afin que vous restiez informé :

- Chiffres clés : « aides mémoire »
- Actualités métiers : veille juridique, brèves d'actualités, statistiques, etc.

Ainsi, bien sûr, que la consultation en ligne des Verlingue Infos !

L'ensemble de votre équipe Verlingue (Chargé(e) de Clientèle et Chargé(e)s de Compte) est à votre disposition pour vous présenter tous les bénéfices de ce portail ; que nous avons conçu afin de *Rendre simples, Rendre fluides et Rendre proches* nos relations.