

# Préparer et anticiper les situations de crises, un enjeu primordial pour la pérennité des entreprises de l'agroalimentaire

Les nouveaux modes de consommation et la diversité de l'offre imposent à l'industrie agroalimentaire un respect toujours plus strict de la législation et des normes d'hygiène du secteur pour éviter tout risque de crise sanitaire alimentaire. Maître Juliette VOGEL, associée du cabinet HMN & Partners et avocate spécialisée en Risques industriels et Responsabilité Civile Produits, intervient, depuis des années, dans la gestion de contentieux de masse et complexes en France et à l'international. Elle alerte aujourd'hui les entreprises de la chaîne agroalimentaire sur des nouveaux types de recours, pour certains complexes, et potentiellement longs et coûteux.

**En cas de crise sanitaire alimentaire, imaginons le cas d'un produit transformé qui soit contaminé, quels sont les réflexes à avoir pour l'entreprise concernée, principalement vis-à-vis des consommateurs et des autorités ?**

Il faut comprendre la notion de " crise " par opposition à celle d'accident. Une situation accidentelle correspond à un événement connu, répertorié, aisément isolable et dimensionné à l'intérieur d'hypothèses ordinaires. Un accident est ordinairement perçu comme gérable techniquement, économiquement et/ou socialement, tandis que sa durée est limitée.

Il faut donc déjà se rendre compte qu'il y a une crise ! Et cela n'est pas toujours simple. En effet, tant que l'événement déclencheur n'est pas clairement identifié, il n'y a pas de circonscription possible de la situation dangereuse, dont le caractère insaisissable et la gravité peuvent être amplifiés par la présence et/ou l'interférence de facteurs aggravants.

Un problème de contamination sur un produit, par exemple, peut rester en interne mais il peut aussi tourner en crise extérieure d'ampleur. Il est donc important de se poser les bonnes questions pour évaluer l'ampleur de la situation problématique, qui doit devenir le centre de toutes les attentions à partir de ce moment.

Si l'entreprise n'a pas tous les moyens pour jauger la crise, il vaut mieux ne pas la sous-évaluer et solliciter rapidement l'aide de spécialistes extérieurs (assureur, courtier, avocat, communicants et expert), avec un axe juridique et un autre sur la communication.

Une situation complexe qui s'envenime, soit de façon inattendue, soit sous la pression de l'environnement (consommateurs, médias, politiques...) peut très facilement dégénérer en une crise importante. Plus la crise est sérieuse, plus vos interlocuteurs seront sensibles à la façon dont l'entreprise gère les événements : la première impression est la plus importante.

Pour ce qui relève des obligations légales, l'article L.423-3 du Code de la consommation prévoit expressément que lorsqu'un professionnel sait que des produits qu'il a mis sur le marché ne présentent pas " la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre " et/ou peuvent porter " atteinte à la santé des personnes ", il doit en informer immédiatement les autorités administratives compétentes, en indiquant les actions qu'il engage afin de prévenir les risques pour les consommateurs.

S'agissant de produits alimentaires, une telle alerte sanitaire correspond à deux types de situations : la détection d'une anomalie sur un produit (germes, contaminants chimiques, anomalie visuelle, ou encore une odeur anormale) et/ou l'apparition et le recensement de personnes malades.



Ainsi, lorsqu'une anomalie sur un produit alimentaire est détectée, une alerte sanitaire peut être déclenchée et un retrait des lieux d'entreposage et des rayons ou un rappel du produit peuvent être mis en place afin de demander aux consommateurs de ne pas consommer, voire de rapporter des produits qu'ils ont achetés.

La décision du retrait et/ou de rappel de produit peut se faire à l'initiative du professionnel concerné (en coordination avec son courtier et son assureur), mais aussi à celle des autorités.

En pratique, c'est le professionnel qui est responsable de la mise en œuvre de la procédure de retrait et rappel des produits. Il lui appartient de déterminer les moyens nécessaires pour assurer l'efficacité des opérations de retrait et rappel des produits douteux (information directe de ses clients, communiqués de presse...). Dans le même temps, c'est à chaque maillon de la chaîne de distribution de faire cesser la distribution des produits concernés, et d'informer la clientèle de la procédure.

S'agissant des réflexes à avoir et pour éviter l'incompréhension lors d'une crise sanitaire alimentaire, il faut donc très vite donner de l'information. Cependant, il faut prêter attention à donner la bonne information, puisque la façon dont l'information sera communiquée en dira long sur les priorités de l'entreprise.

### **D'un point de vue légal, à quelles obligations sont soumises les entreprises et à quelles sanctions sont-elles exposées ?**

De longue date, les tribunaux ont considéré que les règles du droit commun de la responsabilité civile devaient s'appliquer aux fabricants et aux distributeurs de produits ainsi qu'aux prestataires de services, pour permettre l'indemnisation des victimes, indépendamment des éventuelles actions pénales prévues en cas d'homicide ou de blessures involontaires.

La multiplication des atteintes à la sécurité des consommateurs, résultant notamment de l'accroissement des risques d'erreur qu'engendrent les productions de masse, a rendu nécessaire une action préventive de la part des pouvoirs publics.

C'est la raison pour laquelle, transposant des mesures contraignantes issues de la réglementation de l'Union européenne, le législateur français a mis à la charge du professionnel responsable de la première mise sur le marché d'un produit, que ce soit le producteur national ou l'importateur, l'obligation de

contrôler la conformité de ce produit aux prescriptions qui lui sont applicables.

L'article L.411-1 du Code de la consommation prévoit ainsi notamment que, dès la première mise sur le marché, les produits et les services doivent répondre aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes. Il impose également que le responsable de la première mise sur le marché d'un produit ou d'un service vérifie que celui-ci est conforme aux prescriptions en vigueur.



En pratique, s'agissant de produits alimentaires mis sur le marché en France, ceux-ci sont présumés conformes lorsqu'ils satisfont aux

normes européennes, mais aussi aux autres normes françaises en la matière, aux bonnes pratiques en matière de sécurité des produits en vigueur dans le secteur concerné, à l'état actuel des connaissances et de la technique et, en tout état de cause, à la sécurité à laquelle les consommateurs peuvent " légitimement s'attendre ".

A cette obligation générale de conformité, s'ajoute le principe de sécurité générale des produits et services d'où il résulte, pour les professionnels (qu'ils soient producteurs et/ou distributeurs), des obligations d'information, de suivi des produits et de signalement des risques, voire de retrait et rappel des produits.

**Sur le plan de la responsabilité civile**, résultant de l'application de ces principes de conformité et de sécurité des produits, pèse sur le producteur ou fabricant (et à défaut sur le distributeur et/ou le vendeur), une responsabilité du fait des produits défectueux qui est prévue aux articles 1245 et suivants du Code civil.

Elle consiste en une obligation pour le professionnel concerné (producteur ou fabricant) de réparer le dommage causé par un de ses produits n'offrant pas " la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre ", que la victime soit ou non liée au professionnel concerné par un contrat.

Il s'agit d'une responsabilité sans faute en sorte que la victime d'un dommage susceptible de relever de la responsabilité du fait des produits défectueux devra seulement rapporter la preuve du défaut, d'un dommage et d'un lien de causalité entre les deux. La mise en cause d'un professionnel sur ce fondement juridique est donc particulièrement difficile à contester, puisque les causes d'exonération sont limitées et strictement encadrées.



**Sur le plan de la responsabilité pénale,** est réprimé le fait pour un professionnel de mettre en vente ou de vendre des produits servant à l'alimentation humaine ou animale, des boissons et des produits agricoles ou naturels, en sachant qu'ils ne répondent pas

aux exigences imposées par l'obligation générale de conformité et le principe de sécurité générale des produits.

L'article L.451-2 du Code de la consommation prévoit ainsi que la violation de telles interdictions peut exposer son auteur à une peine d'emprisonnement de sept ans et d'une amende de 750.000 euros.

Mais aux fins d'efficacité de la peine prononcée, à l'égard des personnes morales déclarées responsables pénalement, les sanctions peuvent être beaucoup plus lourdes et/ou avoir des effets économiques désastreux.

En effet les concernant, d'une part, le montant des peines d'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits ; et d'autre part, une peine complémentaire peut être prononcée aux fins d'interdiction, définitive ou temporaire (pour une durée de cinq ans au plus), de l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise.

**Pour les entreprises clientes ou fournisseurs, quelle propagation éventuelle peut-on imaginer ? Comment établit-on la chaîne de responsabilités ?**

S'agissant de produits alimentaires mis sur le marché par l'intermédiaire de l'industrie agroalimentaire et/ou d'un réseau de distribution, tous les acteurs de la chaîne de production et de commercialisation sont susceptibles d'être impactés (directement ou indirectement) par la découverte plus ou moins tardive d'une situation anormale et avoir à supporter la réparation des conséquences néfastes qui en résultent.

**En matière de responsabilité du fait des produits défectueux,** l'article 1245-7 du Code civil précise notamment que dans l'hypothèse d'un dommage causé par le défaut d'un produit incorporé dans un autre, le producteur de la partie composante et celui qui a réalisé l'incorporation sont solidairement responsables.

Il peut également arriver que la victime d'un produit défectueux n'arrive pas à identifier le producteur ou fabricant. Dans ce cas, peuvent être tenu pour responsable le vendeur, le loueur ou tout autre fournisseur professionnel, le fournisseur pouvant ensuite se retourner contre son producteur.

Concernant l'exercice des recours entre professionnels, des clauses limitatives de responsabilité sont susceptibles de permettre de circonscrire les conséquences de la mise en cause résultant de la fourniture d'un produit non conforme.

**En matière pénale**, le principe de la responsabilité personnelle apparaît comme un principe fondamental du droit que consacre désormais la loi dans l'article 121-1 du Code pénal. Il arrive néanmoins qu'il soit quelque peu mis à mal, soit parce que l'infraction a été commise dans le cadre d'un groupe (responsabilité collective), soit parce que, tout en ayant été commise par une seule personne, une autre vient à être impliquée (responsabilité dite du fait d'autrui).

Ainsi, par principe le chef d'entreprise est pénalement responsable pour les fautes qu'il a commises personnellement, c'est-à-dire en tant qu'auteur direct et personnel de l'infraction. Cependant, le chef d'entreprise est également responsable pénalement des actes fautifs de ses salariés dans l'exercice de leurs fonctions, c'est-à-dire en tant que personne tierce à l'infraction, n'étant ni l'auteur, ni complice. Ce principe de responsabilité pénale du dirigeant ne s'applique pas lorsqu'il a eu recours à la pratique de la délégation de pouvoir, mais encore faut-il qu'elle soit valable.

Par ailleurs, une personne morale peut être condamnée pénalement au même titre qu'une personne physique. L'article 121-2 du Code pénal pose un principe général et prévoit en effet que les personnes morales sont pénalement responsables des infractions commises, pour leur compte, par leurs organes ou leurs représentants.

### **Face à une sensibilité de plus en plus forte des consommateurs s'agissant de produits alimentaires, assiste-t-on à un renforcement des sanctions encourues ?**

**Sur le plan pénal et de manière générale**, les sanctions encourues ne sont pas plus sévères aujourd'hui qu'auparavant. En revanche, c'est l'application qui en est faite par les juridictions qui est plus rigoureuse ou stricte.

Dans le cas de poursuites pénales, c'est surtout l'atteinte à la réputation et à l'image de marque de l'entreprise et/ou celles des dirigeants qui est la plus problématique, tant vis-à-vis des consommateurs que des partenaires (fournisseurs / clients).



A l'heure actuelle et en particulier lorsqu'il s'agit de produits alimentaires dont la consommation peut impacter un très large public, les médias et les

réseaux sociaux jouent un rôle considérable dans la propagation des informations qui sont susceptibles d'impacter l'entreprise et son image et générer des turbulences financières et économiques, mais également sociales et organisationnelles.

Naturellement, ce phénomène peut être amplifié par l'effet des acteurs de la communication politique et/ou par des décisions de l'administration, qui sont autant d'interférences dans la gestion d'une crise au sein d'une entreprise.

**Sur le plan civil**, c'est le développement des possibilités offertes pour introduire des contentieux de masse (action de groupe / action collective) qui est problématique. En effet, ces procédures peuvent aujourd'hui être initiées ou portées par de multiples acteurs et, désormais, concernent des domaines très variés

S'agissant de produits alimentaires, les professionnels pourraient ainsi notamment voir leur responsabilité recherchée tant en matière de consommation (produits non conforme et/ou défectueux), qu'en matière sociale et environnementale (pratiques non respectueuses des principes du développement durable sur le plan social, environnemental et économique).

Dans ce contexte, il est donc primordial pour les professionnels de l'agroalimentaire d'appréhender et d'anticiper ces risques qui pèsent sur le fonctionnement et la pérennité des entreprises et pour ce faire préparer et anticiper en amont de telles situations de crises, avec le concours de ses partenaires (assureur, courtier, avocat, expert et communicant), aux fins de déterminer également l'intérêt et la part de ces risques qui pourraient utilement être transférés au marché de l'assurance.

*Propos recueillis par Céline Meslier*