



ADMINISTRATION LUXEMBOURGEOISE

VÉTÉRINAIRE ET ALIMENTAIRE (ALVA)

LA SÉCURITÉ

DANS MON ASSIETTE

D'Alerten an der Liewensmëttelketten

Claude SCHOLTES

Service des systèmes d'alerte et de coopération



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

Date : 01/04/2025

INFORMATION DU CONSOMMATEUR RAPPEL DE PRODUIT

Chers clients,
Notre fournisseur procède aujourd'hui au retrait de la vente de **fromage au lait cru** suite à la mise en évidence de la présence de *Salmonella*.



Il s'agit du lot portant les caractéristiques suivantes :

- Nom : Fromage au lait cru
- Marque : X
- Présentation : pré-emballé
- Numéro de lot : 12345
- DLC : 10/04/25

L'ensemble du lot est retiré de la commercialisation.

Certains de ces produits ont cependant été commercialisés avant la mesure de rappel. Il est donc recommandé aux personnes qui détiendraient des produits appartenant au lot décrit ci-dessus de ne pas les consommer et de les détruire, ou de se les faire rembourser.

Le fournisseur se tient à la disposition des consommateurs pour répondre à leurs questions au numéro de téléphone : +352 XXX XXX XXX.

A afficher jusqu'au 15/04/2025



INTRODUCTION



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

Introduction

1. Service – systèmes d’alerte et de coopération

- Membres de l’équipe :



Tessy Kerger



Jérémy Neves



Claude Scholtes

2. Tâches principales du service

- Gestion des notifications concernant un problème dans la chaîne alimentaire :



Denrées
alimentaires



Matériaux et objets en contact
avec les denrées alimentaires



Aliments pour
animaux

- Communication des alertes alimentaires



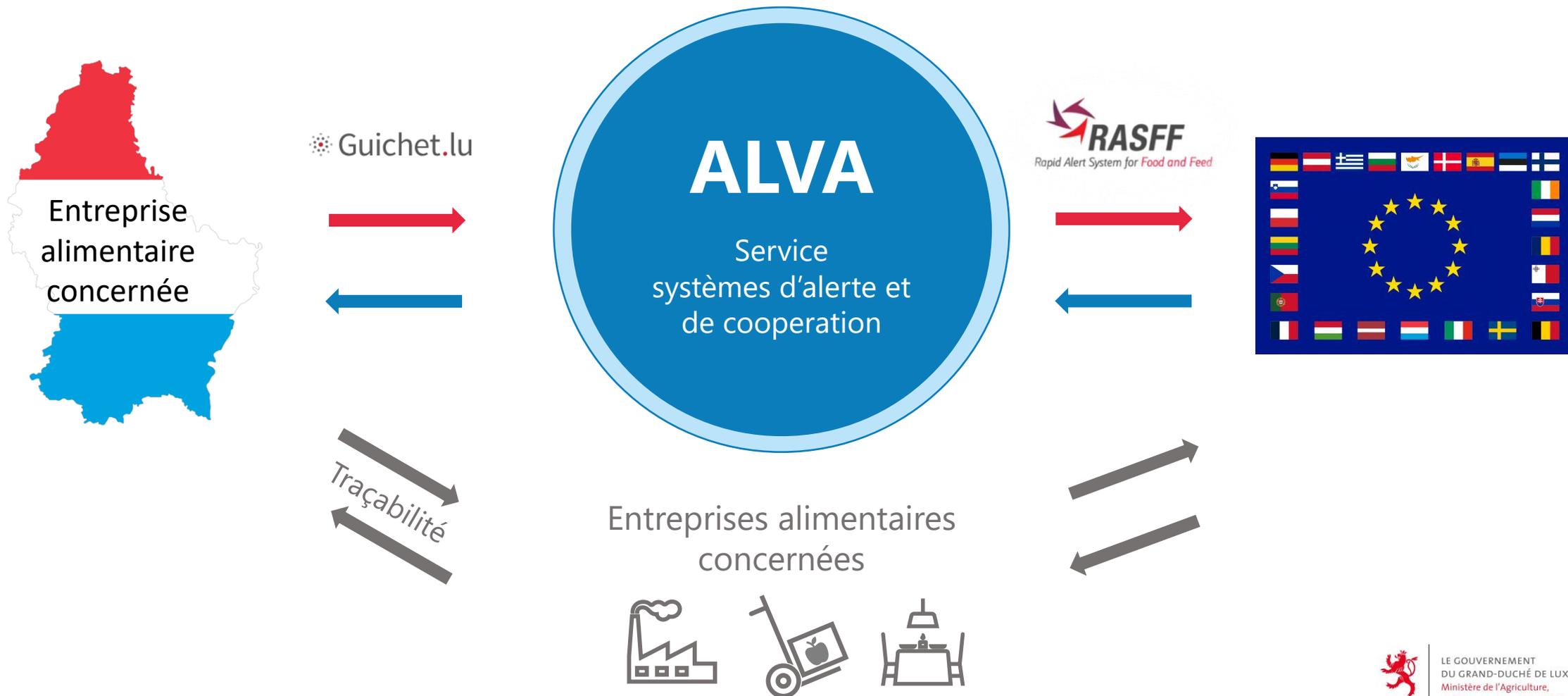
RÉSEAUX INTERCONNECTÉS



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

Réseaux interconnectés



ORIGINE DES ALERTES



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

Origine des alertes

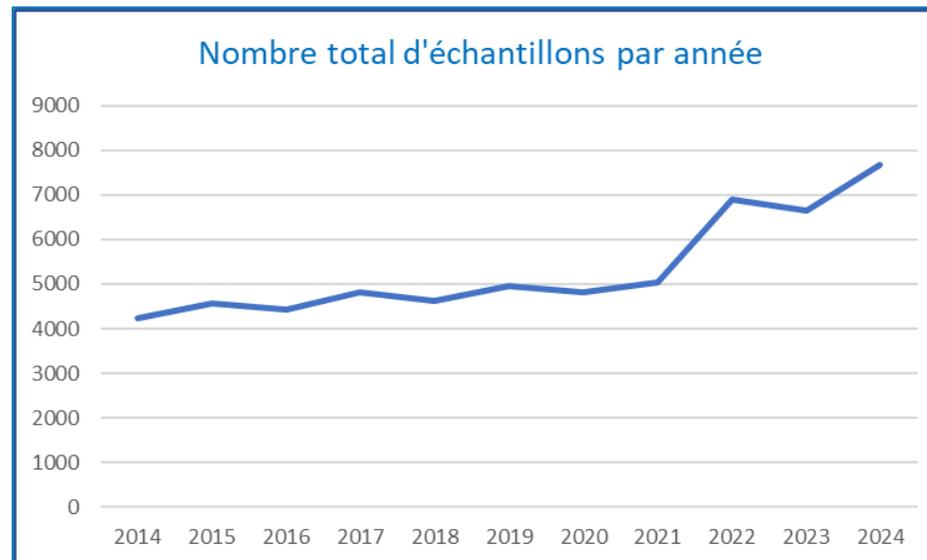
1. Auto-contrôles par les entreprises

- Responsabilité de garantir la mise sur le marché de produits sûrs.



2. Contrôles officiels par les autorités

- Prélèvements dans supermarchés, restaurants, points d'importation, etc.
- ALVA - nombre total d'échantillons (2014 – 2024) :



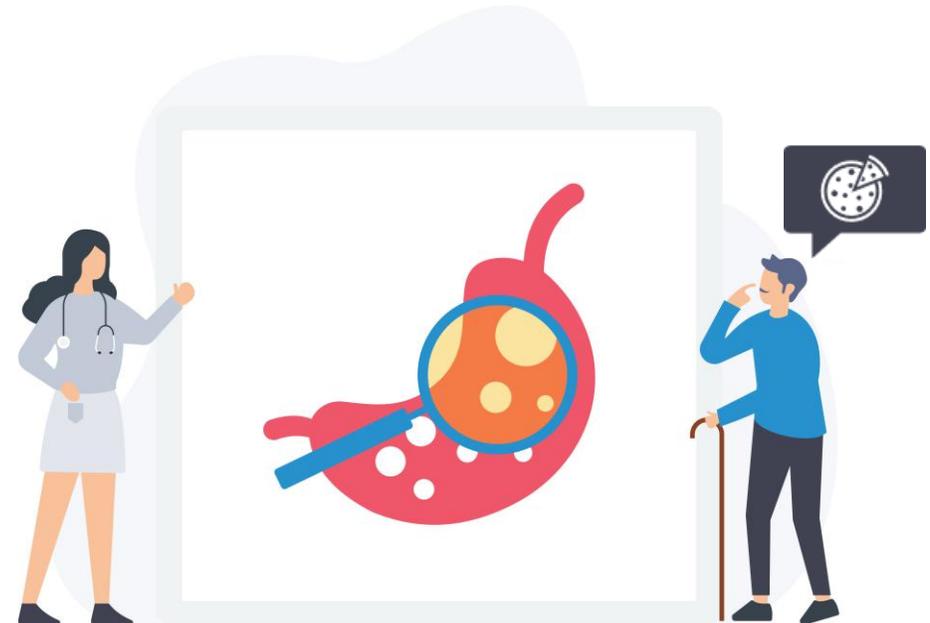
Origine des alertes

3. Consommateurs

- Réclamation d'un consommateur
 - Exemple : détection de corps étranger



- Intoxication alimentaire



MESURES PRISES



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

Mesures prises en cas de mise sur le marché

1. Retrait

- Exemple : Dépassement de la limite réglementaire d'un résidu de pesticide.
 - + **SANS risque** pour la santé humaine / animale.
 - ➔ Action : **Retrait** du produit du marché.

2. Retrait et rappel

- Exemple : Dépassement de la limite réglementaire d'un résidu de pesticide.
 - + **AVEC risque** pour la santé humaine / animale.
 - + Vente auprès du consommateur final.
 - ➔ Action : **Retrait et rappel public.**



Rappel public = information du consommateur



Rappel public

1. Entreprises

- Premières responsables de la communication d'un rappel.
- Différents moyens d'information du consommateur, tels que :



Communication directe avec les clients (carte de fidélité, etc.)



Affichage en point de vente



Communiqué de presse

Date : 01/04/2025

INFORMATION DU CONSOMMATEUR RAPPEL DE PRODUIT

Chers clients,

Notre fournisseur procède aujourd'hui au retrait de la vente de **fromage au lait cru** suite à la mise en évidence de la présence de *Salmonella*.



Il s'agit du lot portant les caractéristiques suivantes :

Nom : Fromage au lait cru
Marque : X
Présentation : pré-emballé
Numéro de lot : 12345
DLC : 10/04/25

L'ensemble du lot est retiré de la commercialisation.

Certains de ces produits ont cependant été commercialisés avant la mesure de rappel. Il est donc recommandé aux personnes qui détiendraient des produits appartenant au lot décrit ci-dessus de ne pas les consommer et de les détruire, ou de se les faire rembourser.

Le fournisseur se tient à la disposition des consommateurs pour répondre à leurs questions au numéro de téléphone : +352 XXX XXX XXX.

A afficher jusqu'au 15/04/2025



Rappel public

2. Autorités

- Canaux de communication de l'ALVA, si vente au **consommateur anonyme** :
 - Portail (+ Newsletter)

WWW.SECURITE-ALIMENTAIRE.LU

NEWSLETTER

Alertes alimentaires



Rappel : Fromage au lait cru de la marque X

Présence de Salmonella
28.05.2025

[Voir toutes les alertes alimentaires](#)



Abonnez-vous à nos rappels de produits et avertissements allergènes

En vous abonnant, vous recevrez une notification par email dès qu'une nouvelle alerte ou un avertissement allergène est publié sur notre site.

Les champs marqués d'une étoile (*) sont **obligatoires**.

E-mail *

(ex : monadresse@monmail.com)

Choix des contenus *

- rappels de produits
- avertissements allergènes
- aliments pour animaux

[Voir les conditions d'utilisation](#)

J'accepte les conditions d'utilisation *

Prévisualiser puis envoyer



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

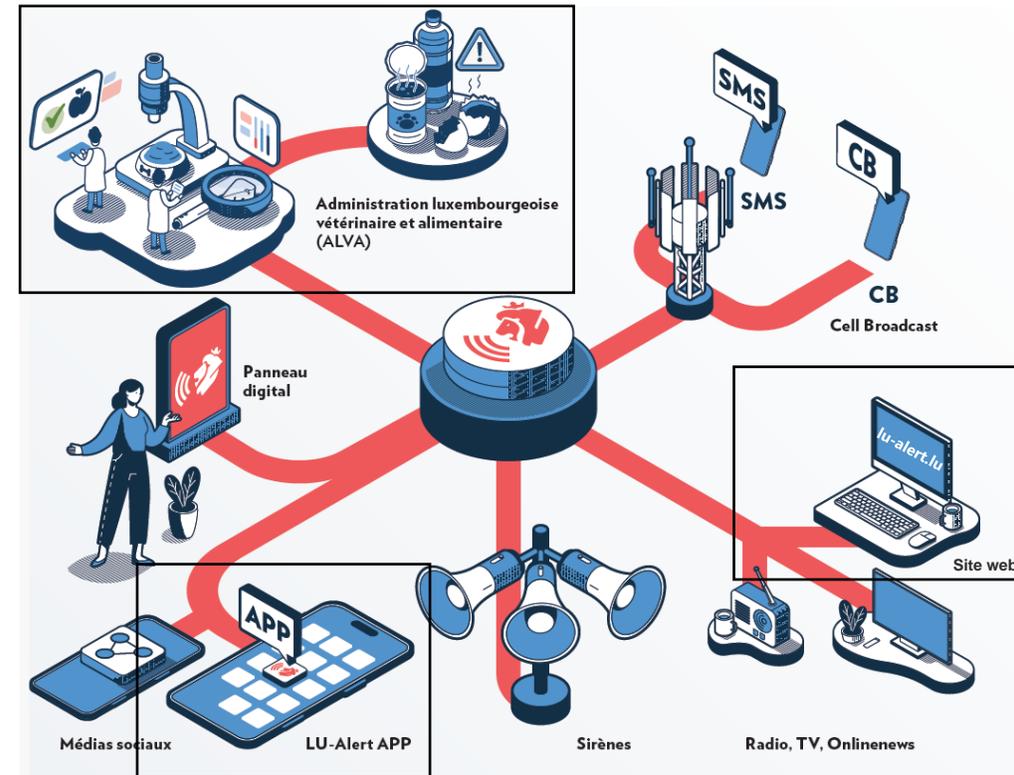
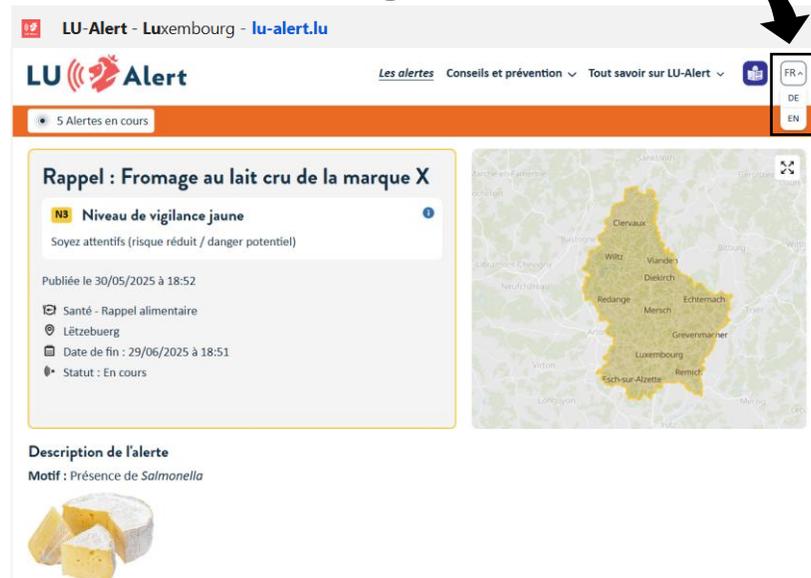
Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

Rappel public

2. Autorités

➤ Canaux de communication de l'ALVA, si vente au **consommateur anonyme** :

- Portail (+ Newsletter)
- Système d'alerte national **LU Alert**
 - ✓ Mené par des autorités publiques
 - ✓ Multicanal
 - ✓ Multilingue (FR, DE, EN)



2. Autorités

➤ Canaux de communication de l'ALVA en cas de vente au **consommateur anonyme** :

- Portail (+ Newsletter)
- **LU**  **Alert** (application mobile et site web)
 - ✓ Niveaux d'alerte unifiés sont choisis selon risque d'un événement :

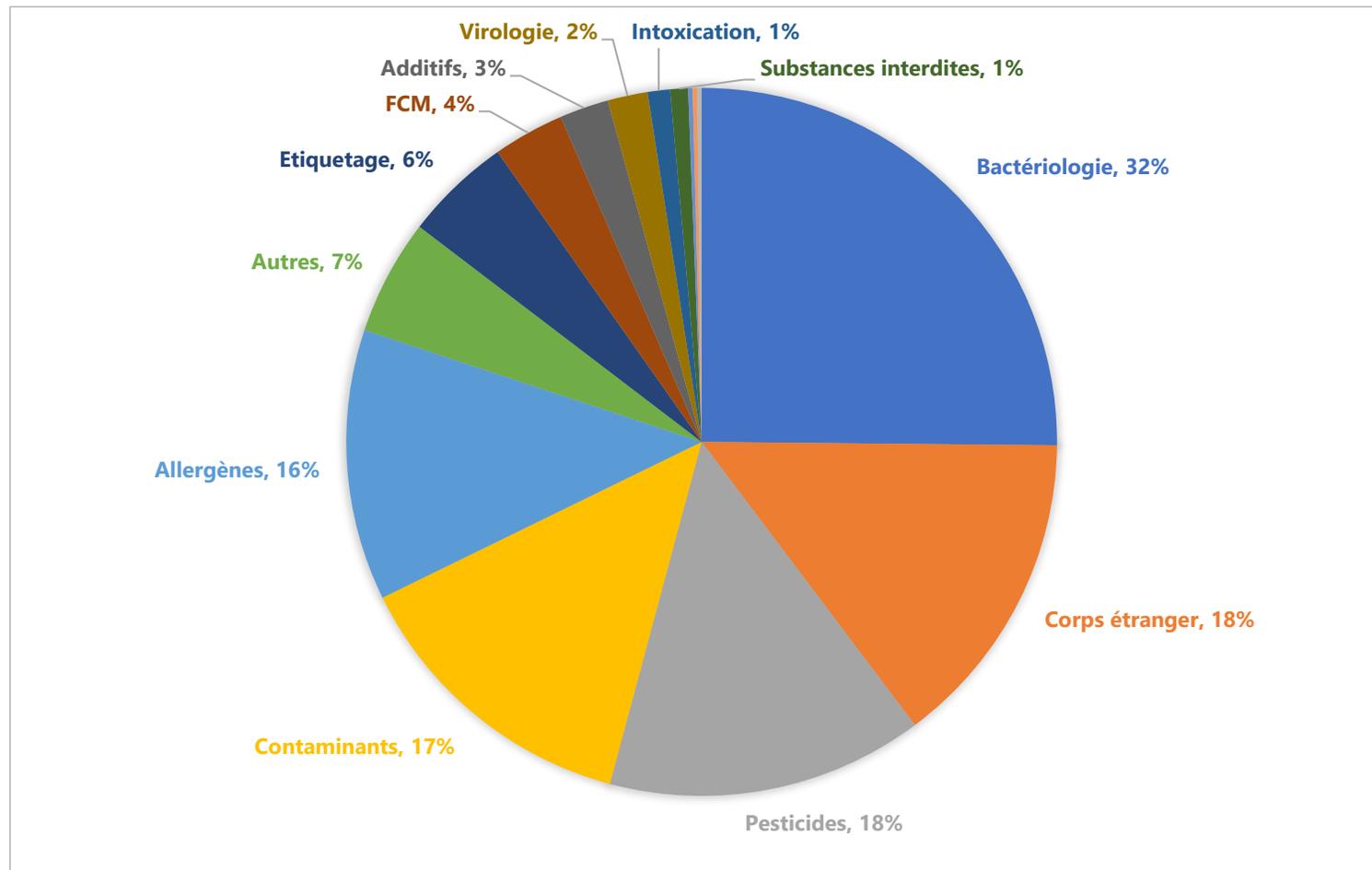
D	Danger imminent / Action immédiate Alerte nécessitant une action immédiate
N1	Niveau de vigilance rouge / Vigilance absolue (risque élevé / danger important) Le niveau d'alerte le plus élevé
N2	Niveau de vigilance orange / Soyez prudents (risque moyen / danger) Le niveau d'alerte moyen
N3	Niveau de vigilance jaune / Soyez attentifs (faible risque / danger potentiel) Le niveau d'alerte le plus bas
A	AMBER alert Alerte d'enlèvement d'enfant
I	Information (pas de risque / pas de danger) Utilisé pour des messages d'information
T	Test (pas de risque / pas de danger) Utilisé pour des messages de test et d'exercice

- Communiqué de presse (si risque plus important)



Rappel public

- Répartition des types de dangers dans les alertes alimentaires publiées sur le portail de la sécurité alimentaire (2022 – 2024)



Rappels ciblés

Fromage rappelé :

Votre fromage :

LU Alert

5 Alertes en cours

Rappel : Fromage au lait cru de la marque X

N3 Niveau de vigilance jaune

Soyez attentifs (risque réduit / danger potentiel)

Santé - Rappel alimentaire

Description de l'alerte

Motif : Présence de *Salmonella*



- Nom: Fromage au lait cru
- Marque: X
- Unité: 250 g

• Date limite de consommation (DLC): 10/04/25
• Lot: 12345

Distribution possible dans différents points de vente au Luxembourg.



DLC : 15/04/25
Lot : 99999



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

CONCLUSION



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

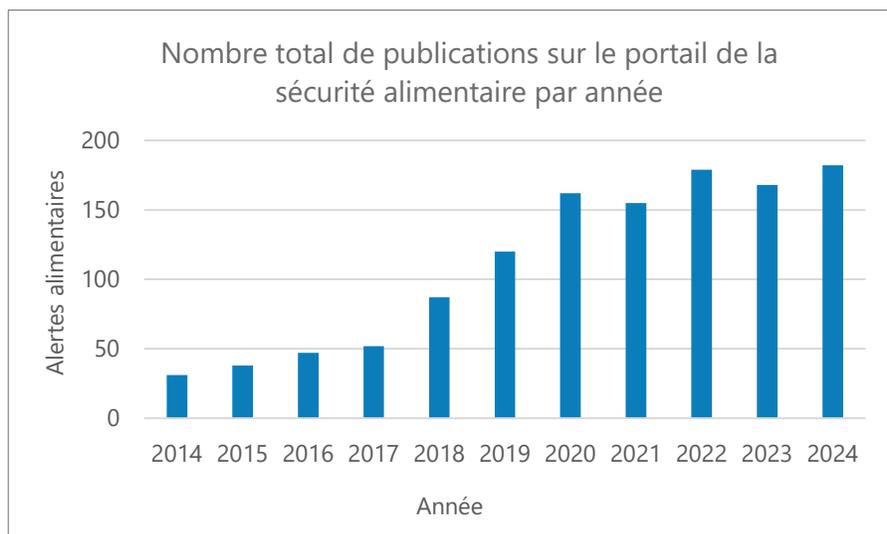
Conclusion

- Les entreprises et les autorités assurent ensemble ➔ la sécurité alimentaire
➔ la protection du consommateur.

✓ En cas de risque sanitaire concernant un produit vendu, le consommateur est informé.

- Rappels surtout à titre préventif.

- Nombre d'alertes ↑



- ➔ Efficacité des systèmes de contrôle ↑
- ➔ Efficacité des réseaux interconnectés ↑
- ➔ Transparence ↑



Conclusion

➤ Restez informé(e)s !



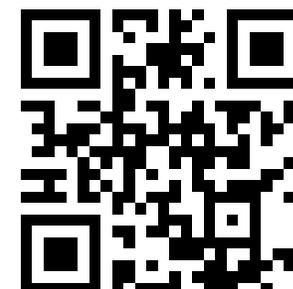
Newsletter

PORTAIL DE LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE



Choix des contenus *

- rappels de produits
- avertissements allergènes
- aliments pour animaux



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

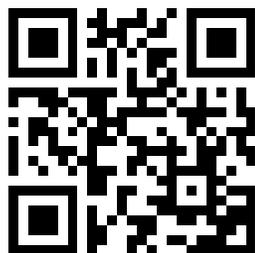
Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

PERCEPTION DES ALERTES ALIMENTAIRES

ANONYME || 5-10 MINUTES



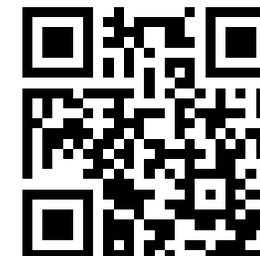
FR :



DE :



EN :



#VotreAviscompte !



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

MERCI

DE VOTRE ATTENTION



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire