



Présentation du nouvel assistant

Notifier un retrait ou rappel dans la
chaîne alimentaire

[MyGuichet.lu](https://myguichet.lu)



1. Base légale
2. Démarche de notification obligatoire au Luxembourg
3. Démonstration pratique du nouvel assistant (en authentifié)
4. Démarche sans authentification
5. Avantages de démarche avec authentification
6. Perspectives d'avenir
7. Séance questions-réponses



➤ Législation européenne de base :

- En vertu des **articles 19 et 20** du **[règlement \(CE\) n°178/2002](#)**, tout **exploitant** d'un établissement de la chaîne alimentaire et de l'alimentation pour animaux au Luxembourg **doit informer immédiatement les autorités compétentes** lorsqu'il considère ou a des raisons de penser qu'un produit qu'il a importé, produit, cultivé, élevé, transformé, fabriqué ou distribué **peut être préjudiciable à la santé** humaine, animale ou végétale.



- **Article 19**, Responsabilités en matière de denrées alimentaires : exploitants du secteur alimentaire :

1. « [...] Lorsque le produit peut avoir atteint le consommateur, **l'exploitant informe les consommateurs** de façon effective et précise des raisons du retrait et, au besoin, rappelle les produits déjà fournis aux consommateurs lorsque les autres mesures sont insuffisantes pour atteindre un niveau élevé de protection de la santé. »

→ **Responsabilité** des exploitants d'informer les consommateurs (en cas de rappel)

3. « Tout **exploitant** du secteur alimentaire **informe immédiatement les autorités compétentes** lorsqu'il considère ou a des raisons de penser qu'une **denrée alimentaire** qu'il a mise sur le marché peut être **préjudiciable à la santé humaine**. Il **informe les autorités compétentes des mesures qu'il prend** pour prévenir les risques pour le consommateur final [...] »

→ **Exploitants** informent les autorités des mesures prises

→ **Autorités** jugent si ces mesures sont suffisantes pour atteindre un niveau élevé de protection de la santé

1. Base légale



- Art. 19 (1) du [règlement \(CE\) n°178/2002](#) : « [...] Lorsque le produit peut avoir **atteint le consommateur**, l'exploitant informe les consommateurs de façon effective et **précise des raisons du retrait** et, **au besoin, rappelle les produits déjà fournis aux consommateurs** lorsque les autres mesures sont insuffisantes pour atteindre un niveau élevé de protection de la santé. »

Différence entre retrait et rappel :

→Retrait :

- Non-conformité
- Toute mesure visant à **empêcher la mise à disposition sur le marché** d'un produit présent dans la chaîne d'approvisionnement

→Rappel :

- **Risque** de **sécurité alimentaire**
- Mesures : **Retrait + Communication** auprès du consommateur pour **éviter la consommation** du produit

→ Moyens d'information du consommateur par l'exploitant :

- ✓ **Clients contactés** directement (p.ex. email)
- ✓ **Affiche clients** au lieu de vente
- ✓ Information **site internet**
- ✓ **Communiqué de presse** (liste de contacts de la presse luxembourgeoise fournie sur demande alert@alva.etat.lu)



➤ Législation nationale :

- L'article 5 de la loi du 28 juillet 2018 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires dispose que :

« Tout **exploitant** du secteur alimentaire qui engage une procédure de **retrait** ou de **rappel** du marché d'une denrée alimentaire ou de matériaux et objets destinés à entrer en contact avec des denrées alimentaires en **informe immédiatement l'Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire.** »

→ Transfert de notification à l'expert en la matière par le service d'alerte et de coopération

2. Démarche de notification obligatoire



AVANT


- Via formulaire de notification (PDF)



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture
et du Développement rural
Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire

E-mail : alert@alva.etat.lu

FORMULAIRE DE NOTIFICATION OBLIGATOIRE DE RETRAIT / RAPPEL EN CAS DE PROBLÈME DANS LA CHAÎNE ALIMENTAIRE

 La présente page interactive nécessite au minimum la version 8.1.3 d'Adobe Acrobat® Reader®. La dernière version d'Adobe Acrobat Reader pour tous systèmes (Windows®, Mac, etc.) est téléchargeable gratuitement sur le site de [Adobe Systems Incorporated](https://www.adobe.com/fr/acrobat/reader-main.aspx).

Vos droits concernant vos données personnelles :

Les informations qui vous concernent recueillies sur ce formulaire font l'objet d'un traitement par l'administration concernée afin de mener à bien votre demande. Ces informations sont conservées pour la durée nécessaire par l'administration à la réalisation de la finalité du traitement. Les destinataires de vos données sont les administrations compétentes dans le cadre du traitement de votre demande. Veuillez-vous adresser à l'administration concernée par votre demande pour connaître les destinataires des données figurant sur ce formulaire. Conformément au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et le cas échéant d'effacement des informations vous concernant. Vous disposez également du droit de retirer votre consentement à tout moment. En outre et excepté le cas où le traitement de vos données présente un caractère obligatoire, vous pouvez, pour des motifs légitimes, vous y opposer. Si vous souhaitez exercer ces droits et/ou obtenir communication de vos informations, veuillez-vous adresser à l'Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire. Dans le cas où les coordonnées du service responsable ne sont pas indiquées, vous avez la possibilité de vous adresser ou délégué à la protection des données de l'Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire. Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données ayant son siège à 15, boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux.

Conformément à l'article 19 du règlement CE n°178/2002 du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires.

Avis important :

Certaines rubriques marquées du sigle  pourront être soit remplies manuellement dans le formulaire, soit annexées au formulaire. (voir pièces jointes en fin de document)

DEPUIS FIN MAI 2023

- Via nouvel assistant sur MyGuichet

 Guichet.lu



Commerce

> Entreprises > Commerce > Sécurité alimentaire > Sécurité des denrées alimentaires
> Notification de retrait ou de rappel (secteur alimentaire et alimentation animale)

Notification de retrait ou de rappel (secteur alimentaire et alimentation animale)

→ Utilisation obligatoire à partir de l'année 2024

3. Démonstration pratique - assistant



➤ Nouvel assistant MyGuichet :

- Liens vers nouvel assistant :
 - Via portail de l'ALVA :
 - » https://securite-alimentaire.public.lu/fr/professionnel/notification_probleme.html
 - Lien direct sur page MyGuichet.lu :
 - » <https://guichet.public.lu/fr/entreprises/commerce/securite-alimentaire/securite-alimentaire/notification.html>

3. Démonstration pratique - assistant



➤ Démarche **avec** authentification :

- Tutoriels :

- Sous forme video :

- » <https://guichet.public.lu/fr/support/aide/tutoriels/entreprises/securite-alimentaire-notification/avec-authentification.html>

- Sous forme PDF :

- » <https://guichet.public.lu/fr/publications/tutoriels/securite-alimentaire-notification-aa/securite-alimentaire-notification-aa-fr.html>

4. Démarche sans authentification



➤ Démarche sans authentification :

- Tutoriels :

- Sous forme video :

- » <https://guichet.public.lu/fr/support/aide/tutoriels/entreprises/securite-alimentaire-notification/sans-authentification.html>

- Sous forme PDF :

- » <https://guichet.public.lu/fr/publications/tutoriels/securite-alimentaire-notification-sa/securite-alimentaire-notification-sa-fr.html>

4. Démarche sans authentification



- N'oubliez pas de **télécharger** et **sauvegarder** le **contenu du dossier transmis** !

MyGuichet.lu

ALVA : Notification obligatoire d'un retrait/rappel dans la chaîne alimentaire (Personne morale)

Confirmation de transmission

Votre démarche a été transmise à l'organisme de contact avec comme référence **2023-A002-H427**.

N'oubliez pas de télécharger et sauvegarder votre demande remplie ci-dessous!

Un mail confirmant la transmission de votre démarche sera envoyé à l'adresse : Alex.Guichet@ctie.etat.lu

Contenu du dossier transmis

 [ALVA : Notification obligatoire d'un retrait/rappel dans la chaîne alimentaire \(Personne morale\)](#) 

 [Bon de livraison](#) 

 [Photo du produit 1](#) 

Organisme de contact

Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire
(ALVA)
7, rue Thomas Edison
L-1445 Strassen
Luxembourg

Tel. : [\(+352\) 247-75620](tel:+35224775620)

E-mail : alert@alva.etat.lu

Statut

Transmis

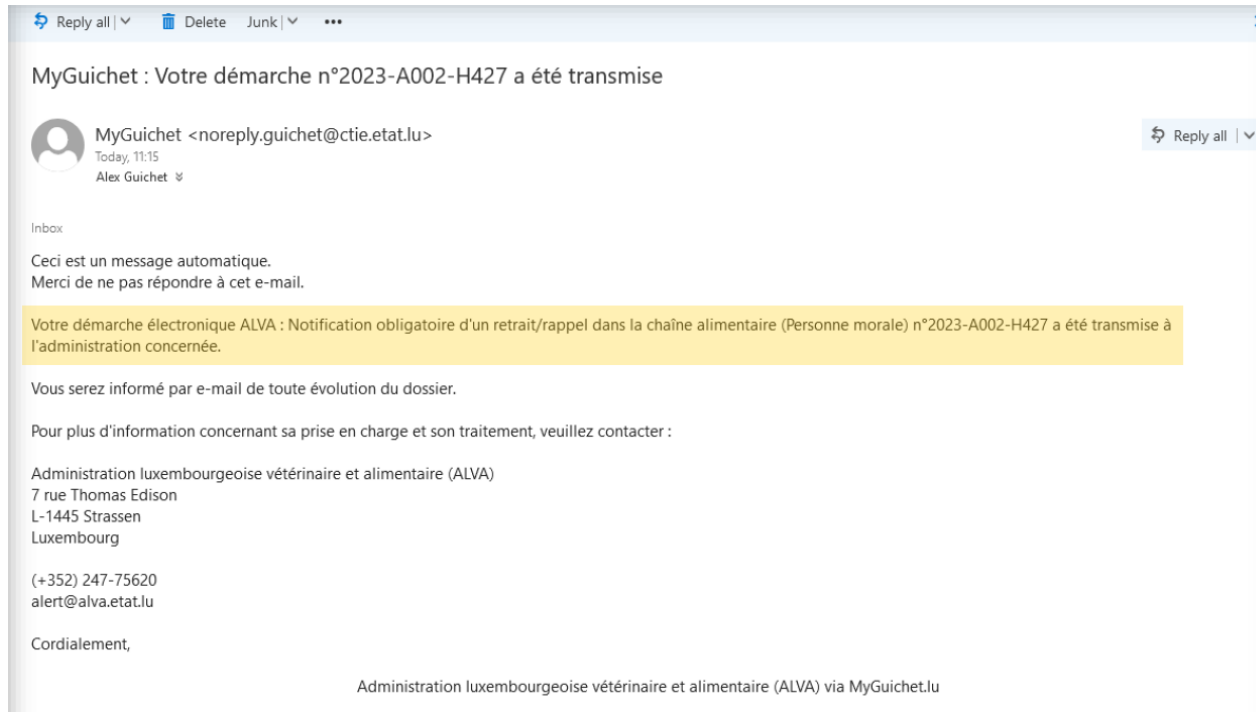
Référence du dossier

2023-A002-H427

4. Démarche sans authentification



- Réception d'un **e-mail automatique** vous informant de la bonne transmission



- Communication : réponse de l'exploitant à l'ALVA par e-mail

5. Avantages - démarche en authentifié



- **Pré-remplissage** de section « entreprise notifiante »
- **Possibilité d'interrompre** la démarche (et reprendre plus tard)
- **Suivi du statut** de la démarche
- Consultation de **communication** dans MyGuichet et possibilité d'y **répondre**
- **Correction** ultérieure d'une démarche déjà transmise
- **Duplication** d'une ancienne démarche

<https://guichet.public.lu/fr/support/aide/mes-demarches.html>

5. Avantages - démarche en authentifié



➤ Possibilité de partager un espace professionnel entre plusieurs utilisateurs :

The screenshot shows the 'MyGuichet.lu' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Mes démarches', 'Mes données professionnelles', and 'Mes communications'. Below that, the page title is 'Mon profil d'espace'. There are three tabs: 'Signalétique', 'Utilisateurs' (which is selected), and 'Certifications'. A blue button with a plus sign and the text '+ Ajouter un utilisateur' is highlighted with a red box. Below the button, it says '1 utilisateur'. A search bar labeled 'Rechercher les utilisateurs' is also visible. At the bottom, there's a list of users with columns for 'Utilisateur', 'E-mail', and 'N° certificat'. One user is listed: 'Scholtes Claude Myriam Irène' with email 'Claude.Scholtes@alva.etat.lu' and role 'Propriétaire'.

- **Avantage :** Aperçu et accès à toutes les démarches saisies par l'entreprise

<https://guichet.public.lu/fr/support/aide/espace-professionnel-utilisateur.html>

6. Perspectives d'avenir



- **Notification** obligatoire seulement via **MyGuichet**
- **Versions allemande et anglaise** prévues
- **Mise à jour** du **site internet**
 - Publication de la vidéo de la conférence
 - FAQ
- **Sondage** pour Feedback via e-mail

7. Séance questions – réponses



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

Administration luxembourgeoise vétérinaire
et alimentaire



Questions ?

Notifier un retrait ou rappel dans la
chaîne alimentaire

[MyGuichet.lu](https://myguichet.lu)