



La

Janvier 2021 - n°22

Missive de vos Experts

EDITO

2

CREATION DE CL AFRICA

3

LA REGION GRAND-EST

5

NOTRE BUREAU DE STRASBOURG

6

RAPPEL REGLEMENTAIRE - VENTE EN SAUVETAGE

8

SUIVI DE LA QUALITE ET SATISFACTION CLIENT

11



EDITO



A l'issue d'une année 2020 particulière par bien des aspects, et en une période de mutation nécessitant résilience et partenaires de confiance, toute l'équipe de CL SURVEYS se joint à moi pour vous adresser tous nos vœux de santé, de bonheur et de réussite pour l'année 2021. Nous vous souhaitons une année 2021 riche de projets fructueux portés par des collaborations de qualité.

Nous vous renouvelons pour l'année 2021 notre engagement à renforcer notre qualité de service et assurer un accompagnement de nos clients au plus près de leurs besoins.

A cet effet, ayant à cœur de placer toujours d'avantage nos clients au centre de notre démarche qualité, nous déployons depuis le début du mois de Janvier un système de suivi de votre satisfaction et de notation à l'issue de chacune de nos interventions.

Le principal objet de cette démarche Qualité est de détecter les problématiques que vous pourriez rencontrer au plus tôt, en déterminer les causes et y répondre par des actions correctives dans les plus brefs délais.

Nous renforçons notre présence en régions mais aussi à l'international. Après le renforcement des ouvertures en Europe, dont l'Allemagne est la dernière en date, et nos implantations directes en Asie, en Russie,... j'ai le plaisir de vous annoncer l'ouverture de CL AFRICA en implantation directe dans plusieurs pays avec le particularisme de disposer des licences d'expertise pour exercer en direct et en toute légalité dans un certain nombre de pays qui exigent des agréments d'Etat locaux.

Nous vous adressons nos vœux pour une nouvelle année pleine d'espoir. De cette forme d'espoir qui se nourrit de la volonté .

F. LEVESQUE



LANCEMENT DE CL AFRICA

Intervenant sur tout le continent africain depuis de nombreuses années par l'intermédiaire de notre département international, nous avons entrepris de nous y installer. Nous avons donc le plaisir de vous annoncer la création de CL AFRICA, nous vous présentons dans le cadre de cette note l'implantation de toute la sous-région Golf de Guinée : Cameroun, Congo, Centrafrique, Tchad, Nigeria.



La création de ce nouveau bureau s'inscrit dans une logique de développement à l'international par l'intermédiaire de bureaux et de collaborateurs CL SURVEYS et non de sous-traitants locaux.

En effet, dans certains pays d'Afrique, l'activité d'expert est soumise à un agrément ministériel.



CL AFRICA AU CAMEROUN - SOUS REGION DU GOLF DE GUINEE

Notre bureau CL AFRICA camerounais possède le numéro d'agrément d'état d'expertise 127/CPET/BE/FD/AT. Notre collaborateur Martin AMARA, numéro de matricule d'agrément d'état d'expertise 088, le dirige et est secondé par Guillaume NDE TENE, numéro de matricule d'agrément d'état d'expertise 098. Tous deux sont ingénieurs et experts techniques agréés d'Etat en matière de transport et agréés auprès des tribunaux camerounais.



Martin AMARA a fait ses études supérieures en France et est ingénieur, diplômé de l'ENSIAA de Massy-Douai. Il est Expert Judiciaire agréé près la Cour d'Appel du Littoral et Expert Technique agréé d'Etat et assermenté.

Il appuie ses compétences d'expert sur de solides expériences professionnelles dans le secteur de l'industrie, ayant occupé des postes de Directeur Technique chez MILKY-WAY ou de Directeur Général au sein de la NATIONAL BEVERAGE COMPANY.

Guillaume NDE TENE est quant à lui ingénieur diplômé de l'ENSIAAC, formation complétée par des études en MBA réalisées en France au sein de l'IGIAA, Groupe ESSEC à Massy. Il est également Expert Technique Agréé d'Etat et auprès des Cours et Tribunaux du Cameroun.

Il bénéficie de précédentes expériences dans le secteur de l'industrie, notamment en tant que chef de production dans l'industrie plastique et dans l'industrie laitière.



Tous deux sont spécialistes dans leur domaine et disposent d'une expérience considérable tant en matière d'expertise que sur le plan de la connaissance du tissu économique local.

Les activités économiques dominantes du Grand Est sont l'agriculture et l'industrie.

Le Grand-Est est également la première région agricole française : au premier rang dans la production de céréales et d'oléo protéagineux, au deuxième rang dans la viticulture.

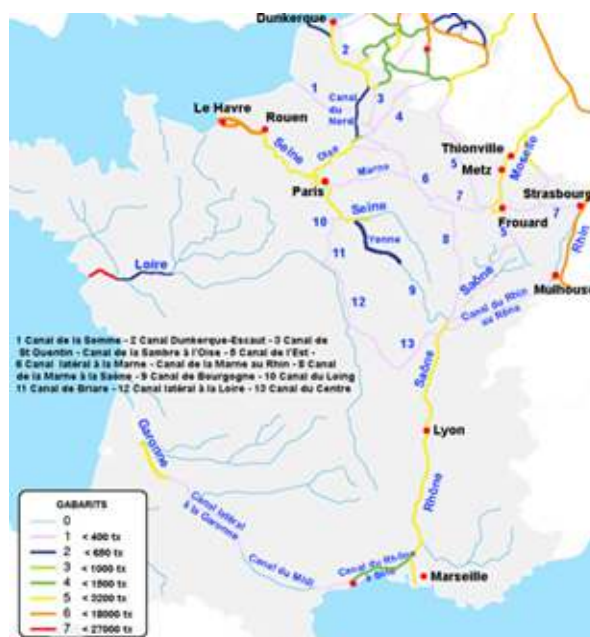


Le port autonome de Strasbourg (PAS) est en effet un port fluvial basant son activité sur le Rhin. Il est le deuxième port fluvial de France après le Port autonome de Paris et le deuxième port rhénan après Duisbourg.

À Strasbourg, le port principal couvre une superficie de 1 060 hectares¹⁴ (dont 690 hectares occupés par des entreprises et 200 hectares de bassins).

Près de 320 entreprises y sont implantées, parmi lesquelles les Grands moulins de Strasbourg, la Société des Malteries d'Alsace (Groupe Soufflet), la malterie Cargill, les cafés Sati, les cafés Reck, Punch Powerglide (anciennement General Motors), NLMK, BMW, ce qui représente environ 10 000 emplois soit 7 % de l'emploi strasbourgeois.

Les principales marchandises acheminées sont les céréales, les produits pétroliers et les graviers.



L'activité conteneur a connu un fort développement ces dernières années. Le premier terminal conteneurs, aujourd'hui appelé « terminal sud », a été construit en 1969 et équipé d'un second portique en 1998. Face à l'augmentation de l'activité un nouveau terminal, le « terminal nord », a été construit en 2004.

Le trafic fluvial atteignait 7,6 millions de tonnes pour l'année 2019 et le trafic conteneurs 381 565 EVP.



NOTRE BUREAU DE STRASBOURG

Notre bureau strasbourgeois a ouvert en 2008 avec l'installation d'un bureau à la limite du quartier du Port du Rhin, à proximité directe du Port Autonome de Strasbourg. Dirigé par Anna GUENOT, le bureau de Strasbourg traite près de 120 dossiers d'expertise par an dans le Grand-Est et dans le monde.

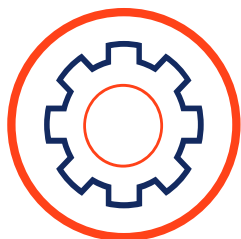


Anna GUENOT, Ingénieure diplômée de POLYTECH SORBONNE, dispose du fait de sa formation de connaissances solides dans les différents domaines de la qualité et du management industriel.

Forte de précédentes expériences dans le domaine de la qualité au sein d'entreprises de restauration rapide ou encore de commerce de gros et de distribution, Anna est polyvalente et intervient sur tout type de sinistre de marchandise transportée.

Anna est bien implantée dans la région Grand-Est depuis de nombreuses années.





RAPPEL REGLEMENTAIRE - LES VENTES EN SAUVETAGE - PARTICULARISMES ALIMEN- TAIRES

Dans le cadre d'échanges commerciaux, d'opérations de transport ou d'entreposage, différents événements peuvent survenir conduisant à des déclassements de marchandises pouvant entraîner un refus de livraison ou d'utilisation par les ayants droit marchandises.

Dans ce cadre particulier, des opérations de valorisation au mieux, encore nommées « sauvetages » peuvent être organisées.

Le préambule d'une telle situation doit être posé au travers des deux axiomes qui suivent :

- (a) Que le distinguo soit clairement établi entre une denrée dépréciée (non saine, loyale et marchande) et une denrée impropre à la commercialisation, voire même impropre à la consommation (corrompue).
- (b) Que le distinguo soit établi entre la propriété d'une marchandise et sa garde. Le transporteur ou l'entrepositaire n'ont, généralement, que la garde de l'objet : l'accord du propriétaire de la marchandise est obligatoire, voire du propriétaire de la marchandise et de la marque si les deux ne se confondent pas au moment du sinistre (un sauvetage sans accord est assimilable à du vol, les parties s'étant, par ailleurs, prêtées à cet exercice conjointement avec le vendeur non autorisé pouvant être convaincues d'une activité de recel). Pour rappel, la vente doit être opérée par le propriétaire marchandise (la notion de délaissement peut poser des problèmes; notamment celui de l'admission implicite du dommage).

CADRE RÉGLEMENTAIRE :

La réglementation transport reconnaît le droit au sauvetage de marchandises dans l'article 20 du décret 2016-1550 : « *En tout état de cause, l'indemnité est réduite d'un tiers lorsque le donneur d'ordre impose la destruction de la marchandise laissée pour compte, pour autant consommable, ou en interdit le sauvetage.* »



Principaux textes encadrants les sauvetages :

- Le Règlement CE 178/2002 (Paquet hygiène) -Article 17 impose que l'analyse de risque en vue d'un sauvetage suite à un sinistre implique obligatoirement la consultation du fabricant ou metteur en marché.
- Le Règlement CE 178/2002 (Paquet hygiène) -Article 19 impose le retrait ou l'auto-consigne est comme obligation en attente d'une étude de risque.

- L'article L. 441-1 du Code de la consommation définit le délit de tromperie et les sanctions y étant relative. Le vendeur a l'obligation d'informer en transparence et d'être en mesure de le démontrer. La tromperie s'applique :

o soit sur la nature, l'espèce, l'origine, les qualités substantielles, la composition ou la teneur en principes utiles de toutes marchandises ;

o soit sur la quantité des choses livrées ou sur leur identité par la livraison d'une marchandise autre que la chose déterminée qui a fait l'objet du contrat ;

o soit sur l'aptitude à l'emploi, les risques inhérents à l'utilisation du produit, les contrôles effectués, les modes d'emploi ou les précautions à prendre.



CADRE TECHNIQUE :

Sur un plan technique, deux aspects majeurs doivent être considérés dans le cadre d'une vente en sauvetage : la sécurité alimentaire et la dégradation qualitative sans risque d'hygiène alimentaire.

La sécurité alimentaire : Il convient de s'assurer de l'innocuité du produit sur le plan de la sécurité alimentaire. Pour ce qui concerne le transport, les principaux risques sont :

- Microbiologie (flores microbiennes et bactériennes, mycotoxines, etc...),
- Chimie (A.B.V.T., T.M.A., Histamine etc...),
- Contamination croisée avec des polluants.

La mise en œuvre d'analyses microbiologiques permet de s'assurer de la conformité sanitaire des produits.

La dégradation qualitative : Elle s'apprécie au cas par cas, denrée par denrée :

- produits végétaux vivants : nombreux critères normatifs, physiologiques et cryptogamiques
- produits à base animale : nombreux critères (oxydation, rancissements –acides gras libres, séparation de phases dégradation acides aminés, etc...).

L'alternative du don : Aussi, voire plus intéressant que le sauvetage, la déduction fiscale de 60% du cout de revient si le produit est encore Sain, Loyal et Marchand. (ou 50% du cout de revient en cas de produits à 3 jours en limite de D.L.C. ou non commercialisable en circuit traditionnel de remise au consommateur) – art 238 bis du CGI.

Nous retiendrons toutefois comme facteurs limitants :

- L'agrément obligatoire pour l'association bénéficiaire et l'obtention d'une attestation de don en conformité à l'art 238 bis du CGI,
- L'entreprise donatrice doit être bénéficiaire et ne pas avoir dépassé le plafond annuel (0,5 pour mille du CA).



SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE ET DE LA SATISFACTION CLIENTS

Notre équipe Qualité vous proposera début 2020 un nouveau service de remontée Qualité et Satisfaction.

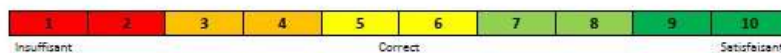
Afin de mesurer votre satisfaction et la qualité de notre prestation dans les affaires en cours, nous avons établi un bref questionnaire en ligne dont le lien vous sera communiqué lors de l'envoi de notre rapport d'expertise et auquel nous vous serions reconnaissants de bien vouloir consacrer quelques minutes.

Les remontées seront analysées de façon systématique et portées à la connaissance de l'expert gestionnaire du dossier.

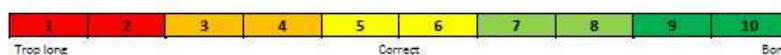
Le principal objet de cette démarche Qualité nouvelle est de détecter les problématiques que vous pourriez rencontrer au plus tôt, en déterminer les causes et y répondre par des actions correctives dans les plus brefs délais.

En cas de remontée négative, cette démarche permettra également une prise de contact avec vos services afin d'échanger sur les difficultés rencontrées et de maintenir un suivi constant de notre relation commerciale que nous souhaitons centrée sur vos besoins.

1. Notre suivi des dossiers est :



2. Le délai d'émission de nos documents de reporting (courriel, rapport préliminaire et rapport) est :



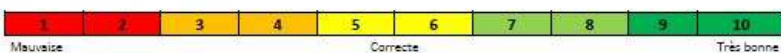
3. Nos investigations sont :



4. Nos écrits (courriel, rapport préliminaire et rapport) sont :



5. Globalement, notre prestation est :



Commentaires et améliorations suggérées :



VOS EXPERTS CL SURVEYS

UN RESEAU **INTERNATIONAL**



7j/7



24h/24

+33.2.32.49.49.00
info@cl-surveys.com



Rendez-vous sur notre site web
www.cl-surveys.com



Rejoignez notre page
et suivez notre actualité.

LYONS LA FORET Head office

+33.2.32.49.49.00
info@cl-surveys.com

PARIS Head office

+33.1.56.89.80.80
info@cl-surveys.com

RUNGIS

+33.1.46.87.39.30
rungis@cl-surveys.com

LE HAVRE

+33.2.35.41.11.38
lehavre@cl-surveys.com

LILLE

+33.3.20.32.04.50
lille@cl-surveys.com

DUNKERQUE

+33.3.28.21.30.31
dunkerque@cl-surveys.com

ROUEN

+33.2.35.89.16.80
rouen@cl-surveys.com

BREST

+33.2.97.55.99.80
brest@cl-surveys.com

RENNES

+33.2.99.67.01.92
rennes@cl-surveys.com

NANTES

+33.2.40.25.84.29
nantes@cl-surveys.com

TOURS

+33.2.47.72.88.75
centre@cl-surveys.com

BORDEAUX

+33.5.56.12.36.45
bordeaux@cl-surveys.com

TOULOUSE

+33.5.61.54.08.55
toulouse@cl-surveys.com

PERPIGNAN

+33.4.84.25.87.00
perpignan@cl-surveys.com

MARSEILLE

+33.4.91.03.11.27
marseille@cl-surveys.com

ALPES & SUISSE

+33.4.79.28.12.66
suisse-alpes@cl-surveys.com

LYON

+33.4.37.25.57.48
lyon@cl-surveys.com

STRASBOURG

+33.3.88.16.26.35
strasbourg@cl-surveys.com

UK

+44. 7470.729477
info@cl-surveys.co.uk

BELGIUM

+32.3.641.82.00
info@cl-surveys.be

NETHERLANDS

+32.3.641.82.00
info@cl-surveys.nl

GERMANY

+49.151.10.332.837
info@cl-surveys.de

PORTUGAL & SPAIN

+34.629.99.30.52
info@cl-surveys.es

RUSSIA

+7.812.380.74.04
cl.ru@cl-surveys.com

CHINA

+33.2.32.49.49.00
info@cl-surveys.cn

OTHER COUNTRIES

+33.1.56.89.80.80
internationalclaims@cl-surveys.com

Pour recevoir La Missive de vos Experts, contactez-nous sur newsletter@cl-surveys.com