

Note Méthodologique : Plan retrait rappel

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

Dans un contexte d'exigences accrues en sécurité des produits et conformité :

- Structurer une réaction rapide, documentée et vérifiable aux non-conformités majeures.
- Orchestrer détection, décision, traçabilité, communication et retour d'expérience.
- Dispositif vivant : testé 2 fois/an, mesuré, gouverné et amélioré en continu.
- Clarifier les rôles entre direction, qualité/SST et opérations pour protéger les consommateurs.

Point clé : Viser une activation de la cellule de crise en < 30 minutes et une simulation intégrale 2 fois/an.

Objectifs de la mission

- Circonscrire les lots en ≤ 4 h avec traçabilité $\geq 99,5$ %.
 - Décider retrait/rappel sur base d'une grille de risque documentée.
 - Informer autorités/clients selon canevas validé sous 24 h.
 - Organiser la récupération/ségrégation des produits non conformes.
 - Assurer une communication publique cohérente et vérifiée.
 - Boucler les indicateurs et formaliser le retour d'expérience.
-

Périmètre / livrables attendus

- Gouvernance clarifiée : rôles, suppléances, délégations, seuils d'escalade.
 - Matrice de criticité, arbres de décision et gabarits de justification.
 - Capacité d'extraction traçabilité (ERP/WMS) et plan d'assainissement des données maîtres.
 - Scénarios logistiques (retour, destruction, reconditionnement) et instructions terrain simples.
 - Canevas de messages (autorités, clients, public), FAQ, cartographie des contacts, gestion réseaux sociaux.
 - Tableau de bord KPI (délais, taux de récupération, cohérence documentaire).
 - Bilan d'incident et plan d'actions (causes racines, 3 actions correctives mini, vérification à 90 jours).
 - Exercices planifiés et inopinés avec débrief J+5.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et gouvernance

- Analyser l'organisation et cartographier interfaces (qualité, HSE, juridique, logistique).
- Définir rôles/suppléances et seuils d'escalade. Cible : activation < 30 min, décision documentée < 60 min.
- Boucle de revue périodique par la direction.

Étape 2 – Analyse de risques et seuils décisionnels

- Construire matrice de criticité (3 niveaux), arbres de décision, seuils chiffrés.
- Standardiser la justification des décisions (notes courtes, repères réglementaires).
- Simplicité pour usage en urgence.

Étape 3 – Traçabilité et données

- Auditer granularité des lots et intégration SI (ERP/WMS), traiter les ruptures d'interface.
- Cible : reconstitution amont/aval en 4 h pour 95 % des volumes; test d'extraction tous les 6 mois.
- Plan d'assainissement des données maîtres.

Étape 4 – Logistique de retrait et exécution

- Planifier récupération, ségrégation, sécurisation; capacités tampons et créneaux dédiés.
- Cibles : 50 % récupérés à J+2; 85 % à J+7 (B2B).
- Supports visuels et registres terrain.

Étape 5 – Communication et parties prenantes

- Préparer scripts (autorités, clients, public), FAQ, cartographie des contacts et numéro dédié.
- Validation juridique/qualité < 2 h avant diffusion; première information cible ≤ 24 h.
- Gestion des réseaux sociaux et remontée structurée des retours.

Étape 6 – Clôture, indicateurs et retour d'expérience

- Bilan (KPI, coûts, délais, causes racines) intégré à la revue de direction.
- Clôturer l'analyse sous 30 jours; ≥ 3 actions correctives; vérification d'efficacité à 90 jours.
- Débrief J+5 et mise à jour des référentiels.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai cible / Fréquence	Repère
Activation cellule de crise	< 30 minutes	Point d'étape toutes 60–90 min
Extraction traçabilité amont/aval	≤ 4 h (95 % des volumes)	Test d'extraction tous les 6 mois
Première communication externe	≤ 24 h	Validation interne ≤ 2 h
Récupération produits (B2B)	50 % à J+2 ; 85 % à J+7	Suivi jalons intermédiaires
Clôture et efficacité	Analyse ≤ 30 j ; vérif. à 90 j	≥ 3 actions correctives

Rôles & responsabilités

Client

- Nommer la cellule de crise, définir rôles/suppléances et valider les décisions.
- Fournir l'accès aux données (ERP/WMS, lots, stocks, contacts) et mobiliser les équipes.
- Assurer l'exécution logistique (retrait, ségrégation, destruction/rework) et la tenue des registres.
- Gérer les communications avec autorités/clients/public selon les canevas validés.
- Piloter les KPI, organiser les exercices et la revue de direction.

Consultant

- Analyser l'organisation et proposer la gouvernance (rôles, délégations, seuils).
- Produire matrice de risques, arbres de décision et gabarits de justification.
- Auditer la traçabilité SI et recommander un plan d'assainissement des données maîtres.
- Formaliser scénarios logistiques et supports terrain; préparer scripts/FAQ et cartographie des contacts.
- Structurer KPI et ROE; concevoir/animer des exercices et débriefs.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Accès ERP/WMS et journaux de lots/mouvements (amont/aval).
- Référentiels articles, nomenclatures exactes et données maîtres fiables.
- Contacts clés (autorités, clients B2B, distribution) et canaux de communication prêts.
- Critères chiffrés, arbres de décision, modèles de notes de risque et scripts.
- Capacités logistiques, contrats de service et emplacements de ségrégation.
- Historique réclamations/audits et indicateurs existants.
- Dispositif de hotline/FAQ et outils de suivi des retours.

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Revue de direction dédiée 1 fois/an; comité qualité/HSE mensuel pour le suivi des KPI.
- Activation cellule de crise < 30 min; points d'étape toutes 60–90 min; décisions horodatées/signées.
- Validation juridique/qualité des messages < 2 h avant toute diffusion externe.
- Exercices 2/an (dont 1 inopiné) + débrief J+5; mise à jour documentaire < 10 jours après exercice.
- Suivi des risques récurrents : responsabilités floues, données incomplètes, interfaces papier/excel/SI, saturation logistique, communication ambiguë.
- Clôture d'analyse ≤ 30 jours avec 3 actions correctives mini; vérification d'efficacité à 90 jours.

