

Note Méthodologique : Rappel et retrait

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Le rappel et retrait est un processus métier clé pour maîtriser les risques sanitaires, juridiques et réputationnels.

- S'appuie sur une gouvernance claire, une traçabilité éprouvée et des compétences mobilisables à tout moment.
- Au-delà de l'arrêt de distribution : localiser les lots, alerter, documenter, sécuriser le retour/destruction, maintenir l'activité.
- Pilotage par objectifs mesurés, ressources dédiées et exercices réguliers.
- Communication responsable et proportionnée pour préserver la confiance.

Point clé : Identifier les destinataires d'un lot en moins de 4 heures et activer l'opération en moins de 2 heures après décision sont des repères de bonnes pratiques.

Objectifs de la mission

- Limiter l'exposition des consommateurs selon le niveau de risque acceptable (HACCP).
 - Réduire le délai d'activation opérationnelle à moins de 2 heures après décision.
 - Atteindre ≥ 95 % de récupération des unités sous 7 jours (canaux traçables).
 - Constituer un dossier d'incident complet en 10 jours ouvrés.
 - Boucler l'analyse des causes profondes et le plan d'actions sous 30 jours.
-

Périmètre / livrables attendus

- Diagnostic de préparation et cartographie des flux/risques.
 - Gouvernance formalisée : critères de gravité, seuils d'activation, matrice d'escalade, délégations/astreinte.
 - Procédures et check-lists d'activation, modèles de messages (courriel/SMS), FAQ interne.
 - Rapports standards de traçabilité (listes destinataires, stocks) et test de rappel chronométré + compte rendu.
 - Journal de crise, indicateurs de pilotage et bilan quotidien chiffré.
 - Dossier d'incident (faits, décisions, preuves de communication) et plan d'actions issu du retour d'expérience.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Diagnostic & cartographie

- Audit documentaire, observations terrain, entretiens rapides.
- Cartographie des flux et risques par familles de produits.
- Sortie: état de préparation et points de vigilance (délais réels, dépendances).

Étape 2 – Gouvernance & décisions

- Définir critères de gravité, seuils d’activation, matrice d’escalade, circuits d’information.
- Rédiger procédures et check-lists, prévoir délégations/astreinte.
- Sortie: canevas de décision et modèles de messages prêts à l’emploi.

Étape 3 – Traçabilité & preuves

- Évaluer données ERP/WMS/EDI, combler ruptures d’identification.
- Standardiser rapports (livraisons, stocks) et réaliser un test de rappel chronométré.
- Sortie: listes fiables de lots/destinataires et kit de preuves (captures, journaux).

Étape 4 – Communication opérationnelle

- Définir circuits d’alerte (clients, autorités, distributeurs, presse) et messages par scénario.
- Préparer FAQ interne, modèles courriel/SMS, journal de crise.
- Sortie: communication cohérente multi-canaux et traçabilité des envois.

Étape 5 – Retour d’expérience & amélioration

- Analyser les causes profondes, prioriser et planifier les actions correctives.
- Réunion de clôture sous 15 jours, mise à jour des procédures, nouveau test pour valider.
- Sortie: plan d’actions validé et indicateurs ajustés.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / repère	Référence
Décision formalisée rappel/retrait	≤ 24 h après détection	Bonnes pratiques (ISO 22000 évoquée)
Activation opérationnelle	≤ 2 h après décision	Objectifs B2
Identification des destinataires d’un lot	≤ 4 h	Repère de gouvernance
Première communication publique	≤ 24 h après décision (MAJ 24–48 h)	Communication rappel sanitaire
Taux de récupération	≥ 95 % sous 7 jours	Objectifs B2
Dossier incident / clôture	Dossier complet 10 j ouvrés; REX sous 15 j; plan bouclé < 30 j	Objectifs B2 / Étape 5

Rôles & responsabilités

Client

- Décider, valider critères et délégations, assurer l'astreinte (direction, cellule de crise).
- Fournir accès aux processus, données de traçabilité (ERP/WMS/EDI) et contacts clés.
- Mobiliser les équipes terrain/qualité/logistique/service client pour l'exécution.
- Piloter la communication externe et la relation avec autorités/partenaires.

Consultant

- Conduire le diagnostic, cartographier les risques et recommander les améliorations.
 - Formaliser la gouvernance, procédures, check-lists, modèles de messages.
 - Évaluer la traçabilité, définir rapports standards, organiser un test de rappel chronométré.
 - Animer le retour d'expérience, prioriser le plan d'actions, consolider les indicateurs.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Accès aux systèmes ERP/WMS/EDI et données de lots, stocks, livraisons (amont/aval).
 - Procédures existantes, critères de décision, seuils d'activation, matrice d'escalade.
 - Référentiels de contacts (clients, distributeurs, autorités) et canaux d'information.
 - Historiques de traçabilité et capacité d'export rapide (≤ 4 h).
 - Ressources disponibles (astreinte) et mobilisation des fonctions clés.
 - Cadre d'échange avec fournisseurs/distributeurs (délais de notification, formats).
 - Mécanismes de preuve: captures systèmes, bordereaux, photos, journal horodaté.
-

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

- Cellule de crise active avec points de situation toutes les 2 heures pendant l'opération.
 - Bilan quotidien chiffré (% d'unités neutralisées, progrès par canal).
 - Gouvernance outillée: seuils d'activation, délégations explicites, astreinte, journal de crise.
 - Communication synchronisée multi-canaux; validation éditoriale unique.
 - Tests de rappel au moins 2 fois/an et revues de direction; amélioration continue documentée.
 - Gestion des risques récurrents: dépendance à des personnes clés, données papier/fragmentées, incohérences de messages.
 - Intégration partenaires: partage d'informations critiques sous 24 h, essais conjoints traçabilité.
-