

Note Méthodologique : Traçabilité restauration

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Suivi des denrées, opérations et preuves de la réception à l'assiette.
- Socle de maîtrise des risques sanitaires et de continuité d'activité en cas d'alerte.
- Chaîne d'informations fiable et mobilisable rapidement, dans un contexte de contrôles renforcés.
- Couvre lots, températures, allergènes, archivage des décisions; dispositif proportionné et lisible.
- Gain de temps critique pour isoler un lot, informer fournisseurs/clients et préserver la réputation.

Point clé : Viser une activation du plan de retrait/rappel en moins de 4 heures, avec un archivage accessible jusqu'à 24 mois pour les enregistrements critiques.

Objectifs de la mission

- Prouver l'origine et la destination des produits à chaque étape.
- Assurer la continuité des enregistrements, sans rupture d'information.
- Garantir l'intégrité et l'accessibilité des données (papier ou numérique).
- Déclencher un retrait/rappel en moins de 4 heures.
- Atteindre un taux de complétude des fiches $\geq 95\%$.
- Aligner la procédure avec la pratique terrain et la réactivité en cas d'alerte.

Périmètre / livrables attendus

- Cartographie des flux et des risques (réception, stockage, préparation, service, déchets).
 - Politique de traçabilité, durées d'archivage, organigramme de responsabilités, planning de revues.
 - Jeu de fiches/outils simples (réception, températures, production, allergènes, remise en température, service).
 - Registre des modifications et gestion des droits (numérique); plan de continuité (papier de secours).
 - Pilote terrain avec métriques (complétude, erreurs, délais) et plan d'amélioration.
 - Déploiement par site/brigade; préparation de l'audit interne.
 - Tableau de bord et calendrier de revues (indicateurs resserrés et opposables).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cartographie des flux et des risques

- Diagnostic terrain, entretiens et observations; schémas des trajectoires produits et zones sensibles.
- Livrable: cartographie pragmatique des flux et points critiques (rupture du froid, mélange de lots, allergènes).
- Principe: rester proportionné pour favoriser l'appropriation.

Étape 2 – Cadrage documentaire et gouvernance

- Définir qui fait quoi, quand et comment; politique, durées d’archivage, fréquence des revues.
- Livrables: organigramme de responsabilité, registre des modifications, planning de revue.
- Risque: absence de parrainage hiérarchique = blocages et enregistrements vides de sens.

Étape 3 – Conception des enregistrements et des outils

- Concevoir des supports auditable par poste (réception, températures, production, allergènes, gaspillage).
- Tester avec utilisateurs; calibrer champs obligatoires, seuils et commentaires d’écarts.
- Risque: trop de champs facultatifs = blancs; champs obligatoires mal placés = erreurs.

Étape 4 – Pilote terrain et ajustements

- Expérimenter sur périmètre restreint; mesurer complétude, erreurs, délais de renseignement.
- Livrable: plan d’amélioration et boucle de retours dans les 2 premières semaines.
- Risque: adoption superficielle sans boucle de retours = dégradation de la preuve.

Étape 5 – Déploiement opérationnel et transfert

- Déployer par site/brigade; gérer les droits (numérique); préparer l’audit interne.
- Ateliers ciblés et coaching terrain; référent par équipe pour continuité des enregistrements.
- Prendre en compte saisonnalité et turnover (modules courts et récurrents).

Étape 6 – Revue de performance et amélioration continue

- Construire un tableau de bord (complétude, délais de réaction, écarts majeurs) et un calendrier de revues.
- Lire les indicateurs de façon critique; prioriser et tracer les décisions.
- Exigence: relier chaque écart à une action, un responsable et un délai réaliste.

Planning / durée / jalons

Jalon clé	Délai / repère	Livrable / critère de succès
Activation plan de retrait/rappel	Moins de 4 heures	Chaîne d’informations complète; communication structurée
Reconstitution d’un parcours lot–plat	Moins de 15 minutes	Identifiants cohérents; preuves accessibles
Gestion d’un écart critique (froid)	Escalade immédiate / action documentée sous 30 min	Isolation du lot; valeur/durée notées; décision tracée
Remise en température	+63 °C en moins de 2 heures	Valeur et durée consignées; isoler si échec

Revue et audits	Mensuel (12/an) + audit interne tous les 90 jours	Décisions datées et suivies; intégrité vérifiée
Archivage des preuves	Réception: 12 mois; Critiques: 24 mois; Échantillons: 5 jours	Accessibilité des preuves en moins de 15 minutes

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client

- Parrainage hiérarchique; arbitrage des moyens (temps, outils).
- Désigner un référent par brigade; organiser le planning de contrôles par poste.
- Tenir les rituels: revue hebdomadaire courte et mensuelle formelle (12/an).
- Assurer l'escalade immédiate des écarts majeurs et la traçabilité des décisions.
- Maintenir le plan de classement/archivage et le plan de continuité.

Consultant

- Conduire le diagnostic et la cartographie des flux/risques.
- Cadrer la gouvernance: politique, durées d'archivage, registres, planning de revue.
- Concevoir et tester les supports (papier/numérique) avec les utilisateurs.
- Animer le pilote terrain; mesurer complétude/erreurs/délais et proposer un plan d'amélioration.
- Planifier le déploiement; préparer l'audit interne; mettre en place le tableau de bord et transférer les compétences.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Données minimales utiles: identifiant lot, date, températures, allergènes.
- Bordereaux/étiquetages fournisseurs; identifiants de lot uniques; lien lot-plat.
- Plan de classement simple; archivage: 12 mois (réception), 24 mois (enregistrements critiques).
- Seuils d'alerte définis: écart > 2 °C; rupture de chaîne > 30 min; arbre de décision associé.
- Outils choisis et testés (papier/numérique/hybride); gestion des droits; résilience (panne réseau/consommables).
- Planning de contrôles par poste; référent par brigade; échantillons témoins conservés 5 jours (collectif).
- Procédure de retrait/rappel; accès aux preuves en moins de 15 minutes.
- Tableau de bord resserré (3–5 indicateurs) avec signature/horodatage fiables.

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

- Revues: hebdomadaire courte (≈15 min) et mensuelle formelle (12/an) avec actions datées/suivies.
- Indicateurs clés: complétude ≥ 95 %, escalade < 30 min (écart critique), reconstitution < 15 min, revues tenues.
- Audit interne tous les 90 jours; exercices de simulation; relectures croisées trimestrielles.
- Escalade immédiate si rupture de chaîne > 30 min ou écart > 2 °C; REX sous 72 h.
- Intégrité de la preuve: signature lisible, horodatage; journal d'audit en numérique.
- Gouvernance: communication structurée en cas d'alerte; activation plan de retrait < 4 h.

- Risques à maîtriser: complexité documentaire excessive, manque de parrainage, adoption superficielle (corrigée par tests utilisateurs et boucles de retours sous 2 semaines).

Point clé : Limiter chaque fiche à l'essentiel (8–12 champs) pour une saisie en moins de 60 secondes et une complétude ≥ 95 %.