

Note Méthodologique : Exercices de simulation de crise et tests de retrait rappel

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

Point clé : Toujours baliser “EXERCICE” dans toutes les communications et utiliser des environnements de test pour éviter toute confusion avec une alerte réelle.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Basculer en mode gestion de crise en quelques minutes pour des produits sensibles.
- Éprouver décision, coordination inter-fonctions et information des parties prenantes.
- Révéler les angles morts: délais, disponibilité des données, rôles, seuils d’alerte.
- Objectiver la performance, qualifier les risques résiduels, prioriser des actions d’amélioration.
- Ancrer une culture de préparation, aligner conformité/clients/opérations, protéger la réputation.

Objectifs de la mission

- Vérifier gouvernance, traçabilité, communication et coordination en temps contraint.
- Mesurer la performance: délais, exhaustivité, conformité documentaire (preuves normalisées).
- Définir des objectifs mesurables avant l’exercice; valider rôles et délégations de signature.
- Chronométrer chaque jalon critique et vérifier l’exhaustivité des contacts/canaux d’alerte.
- Produire/archiver les preuves; débriefing à chaud/à froid avec plan d’actions daté.
- Viser une amélioration mesurable des temps critiques entre deux exercices ($\geq 15\text{--}20\%$).

Périmètre / livrables attendus

- Formats: table-top, simulation partielle/conditions réelles, test de traçabilité, test de notification, test de retrait/rappel.
- Fiches scénarios (2–3), objectifs mesurables, critères de succès, check-lists d’activation.
- Matrices d’escalade/décision (qui décide, sur quelles preuves, quand).
- Script minute par minute, jalons mesurés (T0 alerte, T1 cellule activée, T2 rappel lancé), supports d’évaluation.
- Modèles de messages clients/consommateurs, briefs et “indices” injectés.
- Preuves normalisées: journal horodaté, captures d’écran, logs d’appels, preuves de notification.
- Rapport d’exercice: indicateurs, écarts et causes probables, plan d’actions priorisé, trajectoire d’amélioration.

- Échantillonnage réaliste pour test rappel (≥ 10 clients B2B) et critères d'exhaustivité.

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadrage des risques et exigences

- Diagnostic documentaire (procédures, référentiels clients, retours d'incidents) et repères normatifs.
- Cartographier scénarios plausibles, produits/flux critiques, dépendances SI, listes de contacts.
- Intégrer SLA clients et fragmentation ERP/WMS; éviter scénarios "spectaculaires" non pertinents.

2) Conception des scénarios et matrices de décision

- Élaborer 2–3 scénarios (gravité/périmètre/temps) et matrices d'escalade.
- Produire: fiches scénarios, objectifs, critères de succès, check-lists, modèles de messages.
- Maintenir une complexité proportionnée; prévoir variantes et cas jour/nuit/week-end.

3) Préparation opérationnelle et logistique

- Invitations, rôles, salles/outils, canaux, chronométrage, collecte des preuves.
- Script "minute par minute", jalons T0–T2, supports d'évaluation; briefer la direction.
- Configurer environnements de test; clarifier frontière exercice/alerte réelle.

4) Conduite de l'exercice et facilitation

- Injection d'informations, rythme des décisions, production des preuves (journal, horodatage).
- Observer, chronométrer, collecter écarts; affichage temps réel des jalons.
- Maintenir pression temporelle, éviter guidance excessive; surveiller canaux non autorisés.

5) Débriefing, preuves et plans d'actions

- À chaud: perceptions, sécurisation des preuves; à froid (5–10 j): analyse et arbitrages.
- Rapport d'exercice: indicateurs, causes probables, plan d'actions SMART daté/responsable.
- Suivi en système de management (revue de direction/comité HSE); capitalisation inter-sites.

6) Test de retrait/rappel et interfaces externes

- Identifier lots, tracer amont/aval, notifier clients, organiser récupération physique.
- Échantillon réaliste (≥ 10 clients B2B); valider juridiquement les messages; coordonner autorités.
- Vigilances: exactitude bases clients, preuves de contact, messages multilingues, indisponibilité SI.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai de référence	Commentaires
Activation cellule de crise	≤ 30 minutes	Repère de gouvernance
Traçabilité amont/aval	< 4 heures	Viser ≥ 99 % des lots identifiés
Message consommateur validé	< 2 h après décision de rappel	Validation juridique incluse

Rappel lancé	≤ 24 heures	Marqueur de gouvernance
Débrief à froid + plan d'actions	≤ 10 jours	Rapport et arbitrages datés
Cadence d'exercices/tests	≥ 1 exercice/an/site; tests trimestriels	Couvrir scénarios majeurs en 24 mois

Rôles & responsabilités

Client

- Fournir procédures, référentiels clients et retours d'incidents; partager la cartographie des risques.
- Désigner participants; valider rôles et délégations de signature; mettre à disposition salles/outils/canaux.
- Maintenir listes de contacts et bases clients à jour; encadrer clauses/confidentialité avec partenaires.
- Valider les messages; participer aux débriefs; suivre les plans d'actions en revue de direction/comité HSE.

Consultant

- Conduire le cadrage et le diagnostic documentaire; proposer repères normatifs adaptés.
- Concevoir scénarios et matrices d'escalade; préparer scripts, jalons et supports d'évaluation.
- Faciliter l'exercice; observer, chronométrer, collecter preuves et écarts.
- Produire le rapport et le plan d'actions; former les animateurs internes; appuyer la capitalisation inter-sites.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Procédures de gestion de crise, seuils de déclenchement, délégations de signature.
- Listes de contacts à jour (clients B2B, autorités, médias); référentiels clients (BRCS/IFS).
- Données de traçabilité ERP/WMS; produits/flux sensibles et dépendances SI.
- Modèles de messages et environnements de test; canaux autorisés configurés.
- SLA clients et clauses contractuelles (confidentialité, notification).
- Disponibilité des participants, accès aux locaux et aux outils pendant l'exercice.

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

- Pilotage par objectifs et indicateurs (délais, exhaustivité, conformité); tableau de bord comparatif inter-sites/groupe.
- Débrief à chaud/à froid; actions SMART attribuées; suivi trimestriel en revue de direction/comité HSE.
- Preuves standardisées: journal horodaté, versions des messages, logs d'appels, preuves de notification, liste des participants.
- Comités/validations rapides des messages (incl. juridique) en < 2 h; zéro usage de canaux non autorisés.
- Cadence: ≥ 1 exercice complet/an/site; tests de traçabilité trimestriels; couverture des scénarios majeurs en 24 mois.

- Capitalisation inter-sites et diffusion des enseignements; amélioration visée $\geq 15\text{--}20\%$ des temps critiques.
- Vigilances: sur-complexité des scénarios, confusion exercice/alerte, logistique lacunaire, sous-implication de la direction, fragmentation des données.