

Note Méthodologique : Gestion d un incident microbiologique Listeria Salmonella E. Coli

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Cadre opérationnel pour piloter un incident Listeria, Salmonella, E. coli.
- Articulation expertise technique (microbiologie, hygiène, process) et gouvernance (rôles, critères, escalade).
- Finalité : protéger le consommateur et la marque ; restaurer la maîtrise des procédés.
- Références : ISO 22000, principes HACCP, seuils internes adaptés aux produits et marchés.
- Traçabilité décisionnelle en temps réel et capitalisation systématique post-incident.

Point clé : Décision initiale écrite ≤ 2 h pour cas critiques et documentation complète sous 24 h.

Objectifs de la mission

- Confirmer/infirmar le signal par vérifications croisées (analyses, historiques, calibrations).
 - Délimiter précisément les lots/périodes exposés via traçabilité ascendante/descendante.
 - Décider proportionnellement : blocage, retrait, rappel, contrôles renforcés.
 - Mettre en œuvre des actions correctives et préventives traçables.
 - Informer les parties prenantes internes/externes de façon contrôlée.
 - Capitaliser : causes racines, leçons, mises à jour documentaires.
-

Périmètre / livrables attendus

- Dossier d'incident ouvert et tenu en continu.
 - Journal d'événement, comptes rendus, critères d'escalade et circuits de décision.
 - Plan d'investigation et de prélèvements ; mandatement d'un laboratoire accrédité.
 - Décision écrite (blocage/retrait/rappel) et script de communication validé.
 - Plan d'actions correctives/préventives daté, responsable, suivi d'efficacité.
 - Revues formalisées T+24 h, J+7, J+30 ; indicateurs (T0→T1, % lots isolés).
 - Retour d'expérience et mise à jour des procédures, matrices et seuils.
 - Clôture du dossier avec preuves documentées.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et gouvernance de l'incident

- Désigner un pilote, activer la cellule ad hoc, ouvrir le dossier.
- Fixer rôles, critères d'escalade, modèles de comptes rendus.
- Point de situation planifié à T+60 min. Résultat : gouvernance formalisée.

Étape 2 — Qualification du signal et périmètre

- Vérifier traçabilité, nettoyages, dérives process, calibrations, échantillothèque.
- Définir lots/périodes à risque via arbre de décision ; décider blocages et prélèvements.
- Vigilance extensions amont/aval et semi-finis. Sortie : périmètre circonscrit.

Étape 3 — Stratégie d'investigation et prélèvements

- Combiner produits, surfaces, zones de niche, eaux, air.
- Assurer représentativité, asepsie, chaîne du froid ; labo accrédité mandaté.
- Croiser résultats analytiques et indices process. Sortie : preuves exploitables.

Étape 4 — Décision proportionnée et mise en œuvre

- Appliquer matrice danger–exposition–population–stabilité–maîtrise.
- Émettre décision écrite ≤ 2 h ; exécuter blocage/retrait/rappel, contrôles/nettoyages.
- Messages cohérents et validés. Sortie : mesures proportionnées et tracées.

Étape 5 — Actions correctives et prévention durable

- Analyse cause racine (5 Pourquoi, Ishikawa) et plan d'actions priorisé.
- Ajuster PRP, procédures, N/D, maintenance, compétences.
- Suivre indicateurs ; réévaluer le risque à J+7 et J+30.

Étape 6 — Capitalisation, retour d'expérience et mise à jour

- Structurer le REX ; mettre à jour matrices de risques, critères d'alerte, documents.
- Renforcer surveillance et formation ; intégrer aux revues de direction.
- Clore le dossier ≤ 45 jours avec ≥ 80 % d'actions soldées sous 30 jours.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai cible	Repère
Blocage des flux + activation de la cellule	T0 $\rightarrow \leq 60$ min	Lots identifiés mis sous contrôle
Point de situation initial	T+60 min	Validation hypothèses et besoins d'analyses
Décision initiale + validation croisée	≤ 2 h	Qualité–juridique–direction ; décision écrite
Notifications clés + revue formalisée	≤ 24 h	Parties prenantes informées ; documentation à jour
Confirmations laboratoire	48–72 h	Résultats de contre-analyses
Revue et clôture	J+7 / J+30 / ≤ 45 j	Réévaluation ; ≥ 80 % actions ; clôture du dossier

Rôles & responsabilités

Client

- Désigner le pilote incident et mobiliser la cellule pluridisciplinaire.
- Fournir les données : traçabilité, CCP/PRPo, nettoyages, calibrations, échantillothèque.
- Exécuter blocage, retrait/rappel, nettoyages et contrôles renforcés.
- Assurer la communication interne/externe selon scripts validés.
- Documenter en temps réel, suivre les indicateurs, valider revues et clôture.

Consultant

- Structurer gouvernance, critères d'escalade et matrices décisionnelles.
 - Définir stratégie d'investigation et de prélèvements ; qualifier les laboratoires.
 - Appuyer la décision et la communication (scripts, messages, justification).
 - Conduire analyses causes racines et plan d'actions ; mesurer l'efficacité.
 - Organiser le retour d'expérience, mises à jour documentaires et formations ciblées.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Seuils d'alerte internes, matrice décisionnelle et arbres de décision écrits.
 - Enregistrements CCP/PRPo, historiques de nettoyage-désinfection, dérives process.
 - Éléments de métrologie : étalonnages/calibrations critiques.
 - Traçabilité ascendante/descendante complète (amont, atelier, aval, clients).
 - Échantillothèque et spécifications produits (stabilité, mode de consommation).
 - Conventions avec laboratoires accrédités (méthodes, délais 48–72 h, contacts d'urgence).
 - Kits de prélèvements 24/7 ; protocoles d'étiquetage et d'expédition.
 - Procédures et formulaires standardisés : journal d'incident, comptes rendus, scripts de communication.
-

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

- Cellule ad hoc d'incident ; point de situation à T+60 min.
- Validation croisée qualité–juridique–direction avant diffusion initiale (≤ 2 h).
- Documentation en temps réel ; revue formalisée sous 24 h.
- Indicateurs : T0→T1, % lots isolés à T+24 h, échantillons prélevés/analysés, avancement actions.
- Traçabilité descendante visée en ≤ 4 h ; isolement >95 % des lots à T+24 h.
- Communication de crise mesurée : messages validés, exacts, fréquence annoncée (~24 h).
- Revues jalonnées : J+7 (réévaluation du risque), J+30 (efficacité, engagements), clôture ≤ 45 j.
- Gestion des risques : éviter dilution des rôles, sous-estimation du périmètre, échantillonnage non représentatif, communication hâtive.

