

Note Méthodologique : Gestion d une crise alimentaire

étapes et responsabilités

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Répondre vite et avec preuve à une rupture de la sécurité des aliments.
- Gouvernance claire : critères d'escalade, décisions documentées, objectifs de temps.
- Préparation décisive : procédures testées, traçabilité prête, rôles clarifiés.
- Aligner achats, production, logistique, commerce et communication avec un langage commun.
- Protéger les consommateurs, réduire l'exposition réglementaire, stabiliser l'activité.

Repères de performance : alerte interne ≤ 2 h • identification des lots ≤ 4 h • messages validés ≤ 120 min • revue post-crise ≤ 30 jours.

Objectifs de la mission

- Valider le statut de la crise et activer la cellule avec nomination explicite.
- Cartographier précisément lots et canaux de distribution (preuves à l'appui).
- Décider du retrait-rappel via une grille de criticité partagée.
- Informer autorités/clients dans les délais convenus (ex. ≤ 24 h).
- Suivre indicateurs (taux de récupération, temps de coupure, précision de ciblage).
- Clore et capitaliser via un retour d'expérience formalisé.

Périmètre / livrables attendus

- Charte de crise, RACI et logigrammes de décision.
 - Seuils d'escalade, trames de messages, check-lists d'activation, canevas de compte rendu.
 - Scripts et tests de traçabilité pour ciblage des lots en ≤ 4 h (requêtes lot-par-lot).
 - Gabarits de communication multicanaux et circuits de validation (règles d'embargo).
 - Plan de retrait-rappel formalisé et à jour.
 - Rapport de simulation avec recommandations priorisées et plan d'actions.
 - Dossier de clôture (journal de crise, décisions, preuves, REX) et procédures/RACI mis à jour.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage de gouvernance et périmètre

- Analyser l'organisation et les interfaces critiques; définir schéma d'instance (cellule, relais, astreintes).
- Livrables : charte de crise, RACI, logigrammes; prévoir suppléances et règle de quorum.
- Assurer la cohérence avec plans qualité/sûreté existants.

Étape 2 — Procédures, seuils et trames de décision

- Formaliser seuils (allergènes, température, labo), trames de messages, check-lists d'activation, canevas de CR.
- Objectif : critères lisibles et compatibles terrain, alignés maîtrise sanitaire.

Étape 3 — Traçabilité et données probantes

- Auditer SI; tester requêtes lot-par-lot; plan de remédiation pour disponibilité en 4 h.
- Mettre en place scripts standard, sauvegardes et contrôles croisés (achats/production/logistique).

Étape 4 — Communication maîtrisée et cohérence des messages

- Concevoir gabarits multicanaux, circuits de validation, règles d'embargo.
- Trancher rapidement la version officielle; documenter hypothèses; consigner décisions.

Étape 5 — Simulation et validation par l'épreuve

- Concevoir scénarios réalistes; observer et remettre un rapport avec recommandations priorisées.
- Cadence cible : ≥ 2 simulations/an; varier allergène, microbio, étiquetage.

Étape 6 — Capitalisation et amélioration continue

- Structurer le REX; mettre à jour procédures et RACI; plan d'actions avec responsables/échéances.
- Revue à 30 jours et suivi à 90 jours pour pérenniser les acquis.

Planning / durée / jalons

Jalon	Cible / durée
Alerte interne	≤ 2 h
Activation de la cellule de crise	≤ 60 min
Messages externes validés	≤ 120 min
Identification complète des lots	≤ 4 h
Information autorités/clients	≤ 24 h
Revue post-crise / REX	≤ 30 jours

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client (organisation)

- Diriger/activer la cellule; nommer responsables et suppléants; fixer quorum.
- Fournir faits, prélèvements et traçabilité (preuves horodatées) depuis sites/siège.
- Décider retrait-rappel via grille partagée; valider messages et informer autorités/clients.
- Coordonner sites et siège; tenir des points d'étape récurrents.

- Tenir le journal de crise; archiver décisions et pièces; piloter le plan d'actions du REX.

Consultant

- Cartographier l'organisation; concevoir le schéma d'instance; produire charte, RACI, logigrammes.
- Formaliser seuils, trames et check-lists; structurer canevas décision/messagerie.
- Auditer la traçabilité et le SI; définir le plan de remédiation pour disponibilité des données en 4 h.
- Concevoir et animer simulations; observer et remettre un rapport avec recommandations priorisées.
- Structurer le REX; mettre à jour procédures/RACI; définir le plan d'actions et le suivi.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Référentiel HACCP et système de management (ISO 22000:2018) avec révision annuelle.
- Plan de retrait-rappel formalisé (rôles, canaux, seuils d'escalade, méthode de preuve).
- RACI clair; responsables par domaine et suppléances; règles de quorum.
- Traçabilité amont/aval opérationnelle (identification des lots en ≤ 4 h).
- Accès SI et scripts d'extraction standard; sauvegardes; contrôles croisés entre fonctions.
- Gabarits de messages, listes de diffusion, trames de compte rendu; règles d'embargo.
- Liste de contacts autorités/clients et canaux institutionnels à jour.
- Programme d'entraînement (≥ 2 simulations/an) et astreintes/fenêtres de remontée définies.

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

- Cellule de crise multi-métiers comme instance décisionnelle; activation en ≤ 60 min.
- Points d'étape réguliers (toutes les 120 min); validation des messages en ≤ 120 min; responsable unique par canal.
- Journal de crise horodaté; décisions adossées à faits/hypothèses; archivage des pièces.
- Indicateurs : temps d'alerte/décision, précision de ciblage, taux de récupération (24 h/72 h), qualité des messages.
- Pilotage central vs distribué : arbitrer selon risques; veiller standardisation des preuves et cohérence inter-canaux.
- Simulations/tests de traçabilité ≥ 2 /an (dont 1 avec partenaires externes) pour valider vitesse et robustesse.
- Erreurs à éviter : retard d'activation, validations multiples, seuils ambigus, messages divergents, absence de REX ≤ 30 jours.