

Note Méthodologique : Gestion des crises sanitaires et traitement des non conformités

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Pilier de maîtrise des risques (hygiène, santé publique, sécurité des procédés, qualité).
- Fondée sur préparation méthodique, gouvernance claire et réponse rapide.
- Cycle complet: anticipation (scénarios, seuils), réponse (coordination, communication), post-crise (REX, mesures correctives).
- Non-conformités traitées avec rigueur: qualification, correction, CAPA, capitalisation.
- Cadre pour démontrer la diligence raisonnable et la conformité dans un contexte réglementaire mouvant.

Point clé : Privilégier 5–7 KPI stables, des seuils d’activation concrets, un RTO de 24 h pour les processus vitaux, 2 exercices/an (dont 1 sans préavis) et une revue de direction trimestrielle.

Objectifs de la mission

- Protéger les personnes et maîtriser les impacts sanitaires.
 - Assurer la reprise des activités critiques sous RTO 24 h.
 - Garantir la traçabilité des décisions et des preuves d’action.
 - Clore 90 % des actions correctrices critiques sous 30 jours et prévenir la récurrence.
 - Maintenir la confiance des autorités, clients et partenaires.
-

Périmètre / livrables attendus

- Schéma de gouvernance, procédures haut niveau et critères d’activation.
 - Registre des risques, scénarios types et seuils d’alerte.
 - Processus de réponse end-to-end, journaux de crise, checklists de transfert.
 - Modèles de communication interne/externe et fiches réflexe par scénario.
 - Référentiel des données, gabarits de rapports et tableau de bord (5–7 KPI).
 - Scénarios d’exercice, grilles d’observation, rapports d’écarts et plans d’actions.
 - Plan d’amélioration pluriannuel, calendrier de révisions et synthèses pour le comité de direction.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et gouvernance

- Diagnostic initial, cartographie des parties prenantes, rôles et règles d’escalade.
- Livrables: gouvernance synthétique, procédures haut niveau, critères d’activation.
- Vigilance: simplicité opérationnelle; point de contact 24/7; alignement avec RTO.

Étape 2 – Cartographie des risques et scénarios

- Ateliers métiers/HSE, analyse historique, évaluation gravité–probabilité, dépendances critiques.
- Livrables: registre des risques, scénarios types, seuils d’alerte.
- Vigilance: 10–15 scénarios majeurs max; seuils concrets (ex.: 3 plaintes/24 h).

Étape 3 – Processus de réponse et rôles

- Procédures pragmatiques, points de contrôle, modèles de communication, fiches réflexe.
- Livrables: processus end-to-end, formulaires de journal de crise, checklists de transfert.
- Vigilance: documents courts (2–3 pages par rôle) pour l’usage terrain.

Étape 4 – Outils, données et indicateurs

- Outils (ticketing, main courante), structuration des preuves et des horodatages.
- Livrables: référentiel des données, gabarits de rapports, tableau de bord.
- Vigilance: 5–7 KPI stables; revue mensuelle pour ancrer l’amélioration.

Étape 5 – Exercices et entraînement

- Plan d’exercices (simulation, tests techniques, décisionnel), critères d’évaluation et REX.
- Livrables: scénarios d’exercice, grilles d’observation, rapports d’écarts, plans d’actions.
- Vigilance: ≥ 2 exercices/an dont 1 sans préavis; contraintes réalistes.

Étape 6 – Amélioration continue et revue

- Structuration des REX, consolidation des indicateurs, arbitrages et mises à jour.
- Livrables: plan d’amélioration pluriannuel, calendrier de révisions, synthèses CODIR.
- Vigilance: revue trimestrielle; 100 % des écarts majeurs → action validée et tracée.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / repère
Notification/alerte vers l’astreinte	< 1 heure
Décision de traitement prioritaire	≤ 4 heures
Correction initiale documentée	≤ 24 heures
Reprise des processus vitaux (RTO)	24 heures
Qualification/confirmation de la non-conformité	24–72 heures
Clôture des actions correctrices critiques	≤ 30 jours (90 % des cas critiques)

Rôles & responsabilités

Côté Client

- Nommer décideur/coordonateur/experts et assurer un point de contact 24/7.
- Mobiliser métiers/HSE pour les ateliers; fournir l'historique des incidents et dépendances.
- Valider la gouvernance, les seuils d'alerte et les RTO par processus.
- Appliquer les procédures, tenir la main courante, constituer les preuves.
- Participer aux exercices (≥ 2 /an) et tenir la revue de direction trimestrielle.

Côté Consultant

- Conduire le diagnostic initial; cadrer la gouvernance et l'escalade.
- Animer les ateliers; cartographier risques, scénarios et seuils.
- Concevoir les processus, fiches réflexe et modèles de communication.
- Sélectionner/paramétrer les outils; définir KPI et tableaux de bord.
- Planifier et mener les exercices; structurer les REX et le plan d'amélioration.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- RTO par processus, priorités d'activité et actifs vitaux.
- Historique des incidents/non-conformités et signaux faibles (dont plaintes clients).
- Cartographie des parties prenantes, contacts d'astreinte et listes de diffusion.
- Dépendances critiques (sites, fournisseurs, données/IT).
- Référentiels existants (BPH/PM, procédures qualité – ISO 9001/8.7).
- Seuils d'alerte envisagés et matrice d'impact (gravité/probabilité).
- Outils disponibles (ticketing, main courante) et modalités de collecte de preuves.
- Exigences réglementaires et règles d'audit/traçabilité (conservation 3 ans).

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

- Gouvernance formalisée et chaîne d'escalade; 100 % des décisions consignées.
- Journal de crise horodaté et preuves structurées (photos, enregistrements).
- Suivi de 5–7 KPI; revue mensuelle des indicateurs et arbitrages.
- Revue de direction trimestrielle; mise à jour des référentiels.
- Plan d'exercices ≥ 2 /an (dont 1 sans préavis) et REX systématique.
- Circuit de validation de la communication; première communication < 8 h.
- Boucle CAPA: 90 % des actions critiques closes < 30 j; vérification d'efficacité.
- Documentation minimaliste, lisible; 2 révisions/an; conservation 3 ans.