

Note Méthodologique : Incidents non conformités et gestion des crises alimentaires

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Chaînes d'approvisionnement interconnectées, exigences réglementaires et sociétales élevées.
- Objectif: anticiper, qualifier et traiter les écarts pour protéger la santé publique et la réputation.
- Approche transverse: surveillance, traçabilité, évaluation des dangers, décision, communication, documentation.
- Gouvernance structurée: classification, seuils, délais de traitement, preuves de conformité.
- Applicable à la restauration, l'industrie, la distribution et la logistique.

Point clé : Délais repères: alerte interne ≤ 2 h (cas critique), traçabilité ≤ 4 h, décision formelle ≤ 24 h.

Objectifs de la mission

- Détecter précocement et qualifier avec des critères partagés.
 - Décider selon des seuils formalisés et des rôles clairement attribués.
 - Agir vite: contenir, corriger, vérifier l'efficacité.
 - Documenter tout le cycle: preuves, analyses, décisions.
 - Améliorer en continu via le retour d'expérience et la formation.
-

Périmètre / livrables attendus

- Cadre de gouvernance, matrice des responsabilités et procédure incidents/non-conformités/crises.
 - Référentiel documentaire unique, formulaires normalisés et modèles de comptes rendus.
 - Cartographie des risques, points de contrôle et limites critiques mises à jour.
 - Grilles de classification et règles d'escalade (mineur/majeur/crise).
 - Canaux d'alerte structurés, arbres de décision et scénarios d'intervention.
 - Gabarits de communication (interne/externe), listes de diffusion à jour.
 - Dossiers complets de traçabilité et de preuves, plans d'actions CAPA.
 - Exercices de simulation de crise et tests de retrait/rappel.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage, gouvernance et critères

- Clarifier rôles, responsabilités et niveaux de gravité; fixer seuils et délais.
- Rédiger la procédure et constituer le référentiel documentaire unique.
- Livrable: cadre de gouvernance opérationnel (classification, escalade, preuves).

Étape 2 — Cartographie des risques et points de contrôle

- Analyser dangers par produits/procédés/fournisseurs/canaux; hiérarchiser scénarios critiques.
- Mettre à jour plans de maîtrise et limites critiques; organiser la surveillance.
- Livrable: cartes de risques lisibles reliées aux décisions opérationnelles.

Étape 3 — Détection, alerte et qualification

- Structurer canaux d’alerte, règles d’escalade et délais; standardiser les comptes rendus.
- Tester capteurs/points de contrôle; paramétrer seuils; tracer chaque alerte (alerte critique ≤ 2 h).
- Livrable: dispositif fiable de détection et de qualification documentée.

Étape 4 — Traitement, décision et traçabilité

- Définir scénarios d’intervention, arbres de décision et messages.
- Isoler produits, décider retrait/rappel si nécessaire (décision ≤ 24 h); reconstituer traçabilité (≤ 4 h).
- Livrable: dossier complet (actions, preuves, communications) et maîtrise vérifiée.

Étape 5 — Retour d’expérience et amélioration continue

- Agrégations de données, analyses de causes, plans CAPA; revues sous 7 jours.
- Mise à jour référentiels, renforcement des contrôles; exercices annuels de simulation.
- Livrable: REX consolidé, actions vérifiées et réduction des récurrences.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai repère	Finalité / Livrable
Notification interne (cas critique)	≤ 2 h	Alerte et mobilisation des rôles clés
Réunion initiale cellule de crise (si crise)	≤ 2 h	Activation de la gouvernance et plan d’action
Décision retrait/rappel (cas critique)	≤ 24 h	Arbitrage proportionné et messages validés
Reconstitution de la traçabilité (cas critique)	≤ 4 h	Lots/flux identifiés pour ciblage des actions
Analyse initiale / confirmation analytique	≤ 48 h	Preuves techniques pour sécuriser la décision
Clôture corrective (cas mineur)	≤ 5 jours	Correction + vérification d’efficacité

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Synthèse extraite des modalités “En conseil / En entreprise” présentées par étape.

Consultant

- Clarifie la gouvernance, la matrice des responsabilités et les critères de classification.
- Structure canaux d'alerte, règles d'escalade, modèles de comptes rendus.
- Conçoit scénarios d'intervention, arbres de décision et gabarits de communication.
- Agrège les données pour REX, propose renforcements de processus et organise exercices.

Client (entreprise)

- Rédige la procédure, fixe circuits de décision, outille la collecte des faits.
 - Met à jour plans de maîtrise, précise limites critiques et organise la surveillance.
 - Teste capteurs/contrôles, paramètre seuils; exécute isolement, retrait/rappel et actions correctives.
 - Assure traçabilité complète et communication aux parties prenantes; clôture avec preuves.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Référentiel documentaire unique; critères de classification et seuils formalisés.
 - Traçabilité amont-aval fiable; clés d'indexation communes; données de process.
 - Capteurs/points de contrôle opérationnels; formulaires normalisés; photos datées; lots identifiés.
 - Canaux d'alerte et listes de diffusion à jour; modèles de messages et comptes rendus.
 - Protocoles d'échantillonnage, méthodes d'analyse et laboratoires reconnus.
 - Outils d'extraction/rapprochement des données; tests à blanc périodiques.
 - Historique des tendances analytiques et indicateurs de performance.
-

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

- Cellule de crise: réunion initiale ≤ 2 h, points toutes 4 h, compte rendu final ≤ 7 jours.
 - Revues formelles sous 7 jours après incident majeur; revues mensuelles/trimestrielles; revue de direction spécifique.
 - Indicateurs de réactivité et d'efficacité: alerte, traçabilité, décision, clôture actions, baisse des récurrences.
 - Tests annuels de retrait/rappel et exercices de simulation de crise; objectifs de reconstitution en 4 h (cas critiques).
 - Validations indépendantes: confirmation analytique ≤ 48 h, audits ciblés ≤ 7 jours.
 - Documentation versionnée et signée; conservation minimale 3 ans; traçabilité intégrale des preuves.
 - Relations autorités (ex. ONSSA): notification ≤ 2 h (risque majeur), pièces ≤ 24 h, bilan consolidé ≤ 7 jours.
 - Communication de crise: messages factuels, cohérents et proportionnés; transparence sans spéculation.
-