

Note Méthodologique : Mise en place de la traçabilité et procédures de retrait rappel

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

Point clé : La traçabilité et le retrait/rappel constituent un système vivant, multi-sites, qui doit fonctionner en temps réel, fournir des preuves exploitables et tenir sous pression.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Maîtriser les risques et la conformité en chaîne d'approvisionnement (SST, référentiels ISO/IFS/BRCGS-type).
- Organiser l'information, fiabiliser les échanges et encadrer la réaction en cas d'anomalie produit.
- Clarifier rôles et décisions en contexte multi-sites pour protéger consommateurs et limiter les impacts.
- Produire des preuves datées, vérifiables, conservées sur la durée (jusqu'à 36 mois selon contexte).
- Fournir un guide structuré : périmètre, objectifs, cas d'usage et démarche de déploiement/amélioration.

Objectifs de la mission

- Localiser précisément les lots en stock et chez les clients.
- Isoler un lot impacté en moins de 4 heures.
- Diffuser une alerte validée aux parties prenantes (premier message cible < 60 minutes).
- Exécuter un retrait/rappel contrôlé, suivre et clôturer les actions (90 % < 24 heures en réseau simple).
- Capitaliser les retours d'expérience, corriger les causes et renforcer la robustesse des preuves en audit.

Périmètre / livrables attendus

Chaîne concernée : amont fournisseurs, transformation/production, logistique/distribution, retail.

- Cartographie des flux physiques et d'information; analyse des écarts/risques prioritaires.
- Cible et règles de gestion: granularité (lot/unités), points de capture, champs obligatoires, statuts.
- Paramétrages ERP/WMS/TMS et contrôles bloquants (réception, production, expédition).
- Procédure retrait/rappel graduée, seuils d'alerte, arbre d'escalade, modèles de messages, matrice RACI.
- Scénarios de tests à blanc multi-sites, objectifs chiffrés et rapports de résultats/correctifs.
- Tableaux de bord: temps de localisation, complétude, écarts critiques, taux de clôture.
- Dossier de preuves standardisé (enregistrements horodatés, communications, destructions), conservation jusqu'à 36 mois.

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadrage et diagnostic initial

- Cartographier flux physiques/données (ERP, WMS, fichiers), vérifier couverture des enregistrements.
- Aligner définitions “lot” et statuts (libéré/bloqué); identifier points de rupture hors-systèmes.
- Livrables: risques majeurs, écarts aux référentiels, priorités et plan de cadrage.

2) Conception de la cible et règles de gestion

- Définir granularité, identifiants, points de capture, champs obligatoires et responsabilités de validation.
- Prévoir cas dégradés (pannes, retours) et indicateurs de réactivité/complétude.
- Livrables: règles de gestion testables et mesurables.

3) Intégration aux systèmes et formulaires

- Aligner données de référence; paramétrer lots/emplacements; intégrer contrôles bloquants.
- Stabiliser interfaces; simplifier écrans mobiles; outiller scans et contrôles croisés.
- Livrables: paramétrages, formulaires, règles de contrôle.

4) Procédures de retrait/rappel et escalade

- Rédiger protocole gradué (confinement, retrait, rappel), seuils et messages validés, arbre d’escalade.
- Clarifier rôles y compris hors heures ouvrées; exiger preuves de communication.
- Livrables: procédure approuvée, modèles et matrice RACI.

5) Essais à blanc et préparation des audits

- Concevoir scénarios réalistes (amont/aval, multi-sites) avec objectifs chiffrés (ex. 120 min, 24 h).
- Piloter simulations, traiter écarts, capitaliser; produire un rapport formel.
- Livrables: rapports de test, plan d’actions, mises à jour procédures.

6) Pilotage, indicateurs et amélioration continue

- Mettre en place tableaux de bord (localisation, complétude, écarts, clôture).
- Organiser revues périodiques (hebdo/mensuel), revues trimestrielles et audit interne annuel.
- Livrables: KPIs, revues, plans d’actions, bilan annuel.

Planning / durée / jalons

Jalon / cadence	Cible / durée	Référence (page)
Localiser un lot critique	≤ 120 minutes	Tests à blanc / repères de performance
Isoler un lot impacté	≤ 4 heures	Bonnes pratiques de gouvernance
Alerte validée (1er message)	≤ 60 minutes	Pourquoi... incontournables / indicateurs
Clôture retraits (réseau simple)	90 % ≤ 24 heures	Objectifs & résultats attendus
Essais à blanc (multi-sites)	≥ 2 fois/an	FAQ / Bonnes pratiques

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Consultant

- Conduire le diagnostic, cartographier flux et systèmes; formaliser risques/écarts/priorités.
- Définir la cible et les règles de gestion; paramétrer les contrôles dans ERP/WMS/TMS.
- Rédiger procédures, scénarios d'escalade, modèles de messages, matrice RACI.
- Concevoir et piloter les essais à blanc; mettre en place les tableaux de bord et revues.

Client (équipes internes)

- Participer au cadrage; fournir accès aux données et pratiques terrain.
 - Appliquer les règles de saisie/scan, tenir les enregistrements et preuves de communication.
 - Activer la cellule de crise; respecter l'escalade et les délais (alerte, isolement, clôture).
 - Animer les revues, traiter les écarts, sécuriser l'archivage et les droits d'accès.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Données critiques: identifiants de lots, dates, quantités, emplacements, statuts, OF.
 - Règles d'identification, limites de lot/sérialisation; points de capture et champs obligatoires.
 - Alignement ERP/WMS/TMS et étiquetages; synchronisation régulière des référentiels.
 - Procédure retrait/rappel, seuils d'alerte, RACI, canaux et scripts de communication (incl. validation juridique si besoin).
 - Indicateurs cibles (localisation, complétude, écarts, clôture) et objectifs de tests.
 - Gestion des cas dégradés (pannes, retours) et journal d'actions/écarts.
 - Gouvernance des preuves: horodatage, conservation jusqu'à 36 mois, droits profilés et traçabilité des accès.
-

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

- Seuils de gouvernance: localisation ≤ 120 min, isolement ≤ 4 h, alerte validée ≤ 60 min, 90 % retraits clos ≤ 24 h.
- Cellule de crise et escalade structurée (procédure, RACI); rôles couverts hors heures ouvrées.
- Essais à blanc réguliers (≥ 2/an), mesures chiffrées et capitalisation systématique.
- Revues périodiques, revue de direction annuelle et audit interne annuel.
- Tableaux de bord orientés actions: temps de localisation, complétude, écarts critiques, taux de clôture.
- Contrôles bloquants en réception/production/expédition; preuves de communication et destructions.
- Sécurité des données: droits profilés, archivage sécurisé, audits d'accès trimestriels.

