

Note Méthodologique : Procédures de retrait et rappel de produits alimentaires

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Dispositif intégré à la gouvernance qualité, traçabilité, communication de crise et amélioration continue.

- Engage la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis consommateurs, autorités et partenaires.
- Réduit l'impact sanitaire, préserve la chaîne d'approvisionnement, sécurise la conformité documentaire.
- Repose sur préparation, entraînement et données fiables mobilisables rapidement.
- Cadre clair avec repères normatifs, modalités d'exécution et points de vigilance terrain.

Point clé : Activation cible ≤ 24 h pour les cas graves probables et couverture de notification clients ≥ 95 %; viser un taux de récupération ≥ 95 % des lots ciblés.

Objectifs de la mission

- Protéger la santé publique et réduire l'exposition juridique.
 - Déclencher en temps utile selon des critères écrits; notification structurée sous 24 h.
 - Atteindre un taux de récupération ≥ 95 % des lots concernés.
 - Assurer une traçabilité bidirectionnelle vérifiable.
 - Documenter chaque décision et action; capitaliser les retours d'expérience.
-

Périmètre / livrables attendus

- Politique de retrait/rappel, rôles et matrices d'escalade; registre des parties prenantes.
 - Arbres décisionnels, grille gravité $\times$ probabilité, protocole d'activation documenté.
 - Modèle de données traçabilité (lots, DLC, volumes, clients), identifiants uniques; exports prêts à l'emploi.
 - Trames de messages (B2B, autorités, consommateurs) validées par juridique/direction; FAQ et canaux paramétrés.
 - Mini-workflow et circuits d'alerte accessibles en moins de 10 minutes.
 - Plan d'exécution logistique (blocage, récupération, quarantaine) et preuves d'actions (photos, bordereaux, statuts de lots).
 - Tableau de bord d'indicateurs, rapport de clôture et plan d'actions priorisé.
 - Kits prêts à l'emploi et dispositifs d'entraînement (exercices, guides visuels).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Gouvernance et cadrage

- Diagnostic des pratiques, analyse des risques par familles de produits.
- Définir rôles, niveaux d’escalade, coordinateur, circuits d’alerte.
- Livrables: politique, matrices d’escalade, registre des parties prenantes.

Étape 2 – Critères de décision et scénarios

- Arbres décisionnels, grille probabilité/gravité, fiches événement.
- Collecter données lot/DLC/volumes/circuits; arbitrer retrait/rappel/blocage.
- Livrables: protocole d’activation, scénarios types, seuils critiques.

Étape 3 – Traçabilité et données

- Aligner ERP/WMS/CRM; définir identifiants uniques; requêtes d’extraction.
- Tester la liste des clients impactés en moins d’une heure; contrôles de cohérence.
- Livrables: modèle de données, scripts/exports, protocole de consolidation.

Étape 4 – Communication et messages

- Modèles validés (juridique/direction); canaux paramétrés (email, SMS, PDV, site).
- Former porte-parole et service client; tester la diffusion multi-canaux.
- Livrables: kits messages, FAQ, plan de diffusion et suivi des retours.

Étape 5 – Exécution, logistique et preuves

- Récupération/quarantaine; coordination transporteurs, entrepôts, magasins.
- Mise à jour statuts de lots; suivi volumes; documentation probante.
- Livrables: plan logistique, bordereaux, journal des mouvements.

Étape 6 – Revue, indicateurs et amélioration

- Mesurer délais, % clients notifiés, taux de récupération, qualité des données.
- Revue à chaud sous 10 jours; ajustements de processus et plan d’actions.
- Livrables: rapport de clôture, plan d’actions priorisé, mise à jour des référentiels.

Planning / durée / jalons

Jalon	Cible / délai	Référence
Première information publique (canaux contrôlés)	≤ 2 h	Communication en rappel
Activation / notification structurée (cas graves)	≤ 24 h	Bonnes pratiques de gouvernance
Extraction liste clients impactés	≤ 1 h	Traçabilité et données
Exécution d’un retrait (réseau B2B)	≤ 48 h	Option “Retrait”
Revue à chaud et capitalisation	≤ 10 jours	Revue post-événement

Rôles & responsabilités

Client

- Désigner un coordinateur; valider gouvernance et messages (direction/juridique).
- Fournir et maintenir les données de traçabilité; produire les exports en ≤ 1 h.
- Paramétrer et activer les canaux (email, SMS, PDV, site); gérer le service client.
- Exécuter blocage/retrait/rappel; suivre volumes; consolider les preuves.
- Conduire la revue à chaud et appliquer le plan d'actions.

Consultant

- Réaliser le diagnostic; analyser les risques; formaliser la politique et les matrices d'escalade.
 - Concevoir arbres décisionnels, protocoles d'activation et modèles de messages.
 - Définir le modèle de données; aligner ERP/WMS/CRM; outiller les exports et contrôles.
 - Clarifier responsabilités contractuelles/logistiques et exigences de preuve.
 - Animer exercices; mesurer indicateurs; proposer un plan d'amélioration.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Nomenclature des lots, identifiants uniques, DLC, volumes distribués, clients impactés.
 - Liens amont/aval documentés; cartographie des parties prenantes et circuits d'alerte.
 - Critères écrits de déclenchement, grille probabilité × gravité, scénarios types.
 - Accès aux systèmes ERP/WMS/CRM; requêtes d'extraction prêtes; contrôles de cohérence.
 - Trames de messages validées; canaux activables (email, SMS, PDV, site) et suivi des retours.
 - Protocole de consolidation inter-systèmes; droits d'accès; archivage probant.
 - Registres/preuves (photos, bordereaux, statuts); check-lists d'activation et d'entraînement.
-

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

- Gouvernance claire avec rôles et niveaux d'escalade; équipe de crise mobilisable.
- Validations juridique/direction pour les messages; dossier standardisé pour autorités; traçabilité des échanges.
- Indicateurs clés: délai détection→décision, délai 1ère notification, % clients notifiés, taux de récupération, cohérence des données.
- Cibles de performance: activation ≤ 24 h; clients notifiés ≥ 95 %; récupération ≥ 95 %.
- Tests réguliers (≥ 2/an) et revues à chaud ≤ 10 jours pour l'amélioration continue.
- Protocole de consolidation inter-systèmes; contrôles d'intégrité des données.
- Communication multi-canaux: première info ≤ 2 h; suivi des retours et corrections rapides.

- Vigilances majeures: allergènes non déclarés, chaîne du froid ($> 8\text{ }^{\circ}\text{C} > 2\text{ h}$), suspicions microbiologiques.

CABINET SECURITE ALIMENTAIRE - cabinet-securite-alimentaire.com - info@cabinet-securite-alimentaire.com