

# Note Méthodologique : Procédures de retrait et rappel ONSSA

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

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

- Réduire les risques sanitaires, juridiques et d'image liés aux produits.
- Intégration au système de management de la sécurité des aliments (traçabilité, dangers, communication de crise).
- Double finalité : protéger le consommateur et démontrer la maîtrise face à l'autorité.
- Processus transversal animé par la direction, outillé par des indicateurs factuels et des exercices.
- Référentiel vivant : revues périodiques, retours d'expérience et montée en compétences.

**Point clé :** Viser l'activation de la cellule sous 2 h, l'identification des lots sous 4 h et un rapport de clôture sous 7 jours.

---

## Objectifs de la mission

---

- Activer rapidement la cellule de crise (< 2 h) et statuer retrait/rappel.
  - Identifier précisément le périmètre (niveau lot) et isoler les stocks.
  - Notifier les autorités et partenaires selon le niveau de risque.
  - Atteindre un taux de récupération  $\geq 95$  % quand pertinent.
  - Documenter chaque action, conserver les preuves et prévenir la récurrence (analyse des causes).
- 

## Périmètre / livrables attendus

---

Périmètre couvert : retrait (B2B) et rappel (grand public) sur l'ensemble des filières agroalimentaires.

- **Gouvernance** : charte, critères de déclenchement, formats de notifications, organigramme de crise, matrice RACI, grille d'évaluation du danger.
  - **Traçabilité** : nomenclature de lot, paramétrages ERP/WMS, définitions de périmètre (jour/quart/heure).
  - **Décision** : matrices risque/gravité/exposition, arbre de décision, registres des signaux faibles.
  - **Opérationnel** : avis de retrait/rappel, scripts/messages, blocages WMS/ERP, preuves attendues (AR, listings).
  - **Clôture** : rapport de clôture, indicateurs, plan d'actions et archivage structuré 5 ans.
- 

## Démarche méthodologique (étapes)

---

Étape 1 – Cadre de gouvernance et périmètre

- Entretiens, cartographie des flux; définition de la cellule de crise (composition, suppléances, quorum).
- Livrables : charte, critères de déclenchement, formats de notifications, seuils de lot; organigramme et matrice RACI.
- Repères : activation de la cellule < 2 h; contacts critiques disponibles 24/7.

Étape 2 – Traçabilité et données maîtres

- Audit de complétude (lot, DLC/DLUO, ligne, clients) et tests d’extraction; standard « lot homogène ».
- Livrables : nomenclature de lot, paramétrage ERP/WMS, définitions de périmètre (jour/quart/heure).
- Repères : lien lot fini–matières premières < 4 h; conservation des données 5 ans.

Étape 3 – Scénarios de risque et critères de déclenchement

- Matrice risque/gravité/exposition, seuils de décision; études de cas et jeux de rôle.
- Livrables : grille d’escalade, arbre de décision, registres des signaux faibles.
- Repères : décision documentée < 24 h; justification et périmètre tracés.

Étape 4 – Exécution opérationnelle et logistique

- Canaux/messages par client; blocage physique et informatique; organisation des ramasses/retours.
- Livrables : avis de retrait/rappel, blocage WMS/ERP, preuves AR, destructions contrôlées.
- Repères : récupération cible ≥ 95 % (selon contexte); bouclage prioritaire < 72 h pour risque élevé.

Étape 5 – Communication et parties prenantes

- Trames publiques (FAQ), Q/R centres d’appel, stratégie médias; simulations de points presse.
- Livrables : messages B2B, affichages PDV, communiqué consommateurs, FAQ dédiée.
- Repères : validation interne < 2 h; diffusion cohérente multi-canaux en 24 h.

Étape 6 – Clôture, preuves et retour d’expérience

- Compilation des preuves (listings, AR, photos), mesure des taux, plan d’actions CAPA.
- Livrables : rapport de clôture, plan d’actions, mises à jour documentaires.
- Repères : rapport ≤ 7 jours; revue de direction ≤ 30 jours; exercices ≥ 1/an.

Planning / durée / jalons

| Jalon clé                            | Délai / fréquence                             | Indicateurs / notes                 |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|
| Activation de la cellule de crise    | < 2 h                                         | Contacts critiques disponibles 24/7 |
| Décision retrait/rappel et périmètre | < 24 h après détection                        | Justification documentée            |
| Identification lots et blocage       | Identification < 4 h; retrait exécuté 24–48 h | Traçabilité lot; taux de blocage    |
| Communication publique (si rappel)   | Validation < 2 h; diffusion ≤ 24 h            | Cohérence multi-canaux; FAQ dédiée  |

---

## Rôles & responsabilités (client / consultant)

---

### Client (opérateur / direction)

- Animer le processus transversal, constituer la cellule de crise et assurer la disponibilité 24/7.
- Décider, isoler les stocks, notifier autorités/partenaires et exécuter retrait/rappel.
- Tenir registres et preuves; conserver 5 ans; suivre les indicateurs.
- Mener les revues post-événement; organiser exercices; coordonner avec les distributeurs (point de contact unique).

### Consultant (appui en conseil / formation)

- Conduire entretiens et cartographie; formaliser charte, organigramme, RACI et critères de déclenchement.
  - Auditer la traçabilité et les données; définir le standard de lot; orienter le paramétrage ERP/WMS.
  - Élaborer matrices de risque et arbres de décision; préparer trames de messages/FAQ et stratégie médias.
  - Structurer le rapport de clôture, les indicateurs et le plan d'actions; concevoir et animer des simulations.
- 

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

---

- Données de traçabilité complètes : lot, DLC/DLUO, ligne, site, clients.
  - Nomenclature de lot et définitions de périmètre (jour/quart/heure) partagées.
  - Paramétrages ERP/WMS pour extractions rapides et blocages immédiats.
  - Liste de contacts critiques (cellule, distributeurs) disponible 24/7.
  - Trames de notifications/messages (B2B, public), FAQ et scripts d'appels prêts à l'emploi.
  - Registres actifs : signaux faibles, avis envoyés, AR, preuves logistiques.
  - Critères/seuils de décision et matrices risque/gravité/exposition validés.
  - Dispositif d'archivage sécurisé avec conservation 5 ans.
- 

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

---

- Cellule de crise pluridisciplinaire : activation < 2 h, quorum et suppléances définis.
- Validations rapides : messages validés < 2 h; diffusion cohérente en 24 h tous canaux.
- Indicateurs clés : délai d'activation, temps d'identification, taux de blocage/récupération, réponses clients, délais logistiques.
- Gouvernance de la preuve : chronologie complète, registre, contrôle périodique de l'intégrité des archives (5 ans).
- Revues et amélioration continue : rapport ≤ 7 j; revue de direction ≤ 30 j; tableau de bord trimestriel (90 j); exercices ≥ 1/an; audits internes tous les 180 j.

- Risques à maîtriser : responsabilités diffuses, validations trop longues, données incomplètes/doublons, biais d'optimisme, incohérences multi-canaux.
- Coordination externe : point de contact unique distributeurs; formats de preuves attendus (AR, photos d'affichage, bordereaux).