

Note Méthodologique : Relations avec ONSSA en cas d incident sanitaire

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Piloter efficacement la gestion d'événements sanitaires alimentaires et sécuriser les échanges avec l'autorité.
- Périmètre réel au-delà de la notification : évaluation du risque, traçabilité, retrait/rappel, coordination multi-sites.
- S'inspirer d'ISO 22000:2018 (clause 8) et viser une activation de la cellule de crise ≤ 2 h.
- Architecture en trois briques : détection/évaluation, décision/notification, exécution/retour d'expérience.
- Finalité : maîtrise des risques, transparence et rétablissement de la confiance.

Point clé : Tenir les délais cibles (activation 2 h, évaluation 4 h, dossier 24–48 h, récupération 72 h, clôture 30 jours) conditionne la qualité des échanges avec l'ONSSA.

Objectifs de la mission

- Sécuriser les décisions et réduire les délais de réaction.
 - Évaluer gravité/probabilité en moins de 4 h.
 - Constituer un dossier de notification complet J+0/J+1 avec preuves vérifiables.
 - Reconstituer la traçabilité amont/aval à ≥ 95 % sous 24–48 h.
 - Décider du retrait/rappel selon critères prédéfinis et documentés.
 - Clore l'événement et valider les actions correctives sous 30 jours.
-

Périmètre / livrables attendus

- Matrice décisionnelle documentée (3 niveaux) : gravité, probabilité, seuils et preuves attendues.
 - Procédure de notification et trame standard du dossier (contexte, risques, lots, maîtrise, communication, décisions) + registre des versions.
 - Tableau unique de traçabilité et extraction par sondage sur 10 lots (cible ≥ 95 % sous 24–48 h).
 - Plan de communication multicanal, messages types et tableau de suivi des retours.
 - Rapport de clôture, indicateurs (délais, complétude, taux de récupération) et plan d'actions priorisé.
 - Délégation de pouvoirs et canaux de décision/validation (cellule de crise ≤ 2 h).
 - Contrôle d'intégrité documentaire à 100 % et archivage des preuves pendant 5 ans.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Diagnostic de préparation et cartographie des risques

- Entretiens, audit express des processus, revue de preuves (analyses, enregistrements, essais de traçabilité).
- Cartographier flux/contrôles, vérifier canaux internes de communication.
- Livrables : état de préparation, cartographie risques, délégation claire (cellule ≤ 2 h).

Étape 2 – Normalisation des décisions et seuils de déclenchement

- Structurer une matrice décisionnelle alignée dangers/exigences clients (3 niveaux lisibles).
- Définir gravité, probabilité, délais cibles (évaluation ≤ 4 h) et preuves attendues.
- Sortie : matrice simple + canal d’arbitrage rapide (qualité + direction).

Étape 3 – Procédure de notification et trame de dossier probant

- Concevoir trame standard et registre de versions ; préremplir rubriques génériques.
- Tester extraction traçabilité (10 lots) ; désigner un valideur de cohérence.
- Livrables : dossier prêt J+0/J+1 ; relecture croisée ≤ 2 h.

Étape 4 – Coordination retrait/rappel et gestion des parties prenantes

- Plan de communication multicanal, messages types, tableau de suivi retours.
- Attribuer rôles, vérifier moyens logistiques, déclencher contrôles ciblés.
- Résultats : récupération physique ≥ 90 % sous 72 h ; traçabilité mise à jour.

Étape 5 – Clôture, capitalisation et amélioration continue

- Retour d’expérience, consolidation des indicateurs, plan d’actions priorisé.
- Rapport de clôture, mise à jour de la matrice, test de conformité sous 30 jours.
- Sortie : 3 actions « 100 jours » max, responsables et jalons datés.

Planning / durée / jalons

Phase	Délai cible	Jalons / résultats
Activation cellule de crise	≤ 2 h	Équipe mobilisée, rôles et canaux validés
Évaluation initiale	≤ 4 h	Gravité/probabilité qualifiées, décision de principe
Notification / dossier initial	J+0 à J+1 (24–48 h)	Dossier probant transmis, preuves vérifiables
Retrait / rappel	≤ 72 h	≥ 90 % des volumes récupérés, traçabilité tenue
Clôture / actions	≤ 30 jours	Rapport, causes racines, plan d’actions validé

Rôles & responsabilités

Côté Consultant

- Réaliser le diagnostic (entretiens, audit express, revue de preuves).
- Concevoir la matrice décisionnelle et la trame standard du dossier (registre des versions).
- Structurer le plan de communication, les messages types et les outils de suivi.
- Animer le retour d'expérience et proposer un plan d'actions priorisé.

Côté Client

- Activer la cellule de crise, nommer un responsable de cohérence, formaliser la délégation.
- Décider de notifier (binôme direction/qualité) et valider les messages.
- Fournir données sources (analyses, journaux, traçabilité) et mettre à jour le tableau unique.
- Piloter retrait/rappel, tenir points d'avancement, tracer confirmations écrites.
- Assurer le contrôle d'intégrité documentaire et l'archivage 5 ans.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Résultats d'analyses et contre-analyses, enregistrements et journaux de fabrication horodatés.
- Listes de lots et extractions de traçabilité amont/aval (test par sondage sur 10 lots).
- Plan de gestion de crise, procédures, canaux de communication internes validés.
- Matrice gravité/probabilité et critères de déclenchement prédéfinis.
- Modèle de dossier de notification et messages types.
- Registre des versions, signatures et horodatages des décisions.
- Délégation claire de pouvoirs et disponibilité des responsables clés.
- Coordonnées clients/transporteurs et moyens logistiques de récupération.

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

- Cellule de crise activée ≤ 2 h ; point d'alignement interne ≤ 4 h.
- Relecture croisée qualité/production sous 2 h et responsable de cohérence désigné.
- Contrôle d'intégrité documentaire à 100 % avant transmission à l'autorité.
- Mises à jour documentées quotidiennes tant que l'événement est ouvert.
- Indicateurs de pilotage : taux de récupération, complétude documentaire, temps de décision, fiabilité de la traçabilité.
- Modalités d'échange selon contexte : notification écrite, point téléphonique formel, réunion de crise conjointe.
- Tableau de bord mensuel, exercice de gestion de crise ≥ 1 /an, audit du dispositif sur 12 mois.
- Archivage des preuves 5 ans pour assurer la traçabilité et la revue indépendante.