

TITRE :

**IDENTIFICATION,
TRACABILITE
ET
GESTION DE CRISE**

Identification :
PROQ008

Indice :O

Date d'application :
24/11/2021

P. 5/9

C - GESTION DE CRISE :
1) DÉROULEMENT :

Qui ?

Quoi ?

Informations complémentaires

Tout service
Ou client

Identification
d'une crise

Ouverture d'une fiche « Réclamation » par
le service Qualité (avec action(s)
corrective(s) associée(s))

Tout service
ou Dir.Q

Informé le PDG

Dir.Q avec tous
Les services
concernés

Réunir les éléments
permettant d'identifier
l'ampleur et les causes
de la crise

Nature du problème (incendie, inondation,
retour produit, ...), 1^{ère} évaluation du coût,
quantité et qualité incriminées, lieux de
détention, quantité à rappeler...

Direction

Nécessité de
définir les
membres de la
cellule de crise
et de la réunir

NON

Rédiger un plan de secours (comment
protéger les personnes, les biens ;
Comment appeler et accueillir les
Secours ; comment assurer le contrôle
des sécurités et le gardiennage ; que peut
on sauver et comment ; ...)

OUI

Direction

Activer la cellule de
crise (24h maxi)

La cellule de crise est multidisciplinaire

Membres de
La cellule
De crise

Réunir la cellule de crise
Définir le plan d'actions

Objectifs :

- Avoir une vision claire du problème (causes, conséquences, ...)
- Identifier les actions concrètes de traitement immédiat à mettre en œuvre (blocage produit, destruction sur place, rappel/retrait de produits, analyses complémentaires, informations des autorités, suspension de production, [informer la DGCCRF / DDCSPP / AFNOR*](#))

... / ...

TITRE :

**IDENTIFICATION,
TRACABILITE
ET
GESTION DE CRISE**

Identification :
PROQ008

Indice :O

Date d'application :
24/11/2021

P. 6/9

