

Opération AVATAR

distriborg®
G R O U P E



**Exercice grandeur nature de gestion de crise, mené
en commun avec un fournisseur**



Qui sommes nous ?

Avant

Pendant

Après

The background is a solid light green color. Overlaid on this are several overlapping, semi-transparent circles of varying shades of green, creating a layered, organic effect. The circles are positioned primarily on the right side of the frame, with some extending towards the center.

QUI SOMMES NOUS ?

Qui sommes nous ?

1 GROUPE

2 RESEAUX DE DISTRIBUTION

2 METIERS
















20 MARQUES PROPRES

200 FOURNISSEURS en MARQUE PROPRE

1600 PRODUITS en MARQUE PROPRE

NOTRE GAMME de PRODUITS



	ORGANIC PRODUCT	DIETETIC PRODUCT	HEALTH FOOD PRODUCT	ETHNIC PRODUCT + other products
OWN BRAND	1 100	160	60	200
HPT				 
HFS	 			LE SILLON
SIMPLE DISTRIBUTION WITH RESPONSABILTY				50
				 
SIMPLE DISTRIBUTION WITHOUT RESPONSABILTY				 

The background is a solid light green color. Overlaid on this are several large, overlapping, curved shapes in a slightly darker shade of green. These shapes are positioned on the right side of the image, creating a sense of depth and movement. The word "AVANT" is written in white, bold, uppercase letters on the left side of the image.

AVANT

AVANT

Préparer une simulation de gestion de crise => le premier bénéfice = imaginer, analyser et comprendre les causes d'une crise

RMQ c'est un gros travail d'équipe.

Nécessité de créer une situation crédible, pragmatique, adaptée et surtout participative:

- Des objectifs clairs

- Des règles du jeu

- Un scénario

- Des acteurs internes et externes



Des objectifs clairs



S'entraîner pour s'assurer que la procédure est connue, comprise en interne

S'entraîner pour se rassurer (vérifier que la procédure est applicable et efficace).

S'entraîner pour s'améliorer

S'entraîner pour renforcer la culture de gestion de crise au sein des équipes (favoriser le partage d'expérience et du coup chercher à anticiper de type de situation.)



Des règles du jeu

Qui / Quand / Quoi / Comment

Animateur / Acteurs / Stimulateurs / Observateurs.

Date et durée (début et fin) car le business continue...

RMQ utiliser un mot de passe

Création d'un scénario => Mise en place d'une cellule de crise, animation de la cellule de crise,

Mise en place d'outils spécifiques (fiche avec n° d'appel factice vs la carte des publiques, cahier de l'observateur, doc de débrief à chaud....)

Un scénario crédible à jouer dans le temps imparti



Risque sanitaire : 1 danger (salmonelle) + des troubles potentiels et avérés + 1 produit sensible (SH) + 1 fournisseur.

Risque commercial : 1 produit représentant un enjeu commercial / faire « intervenir » des clients importants

Risque juridique : Intervention de la DGCCRF

Risque médiatique : 1 contexte médiatique sensible + danger médiatiquement connu + intervention journaliste



Des acteurs internes et externes

Partir de la carte des publics pour n'oublier personne.

Le fournisseur :

- bien définir son rôle dans le scénario

(intervention à son initiative ou après contacte par notre service Qualité)

- lui permettre de « tester » sa procédure
- bien se coordonner sur les détails pratico pratiques (code article, DLC, n° de lot, quantité, date de livraison...)

Le journaliste :

- c'est un métier => faire appel à un vrai journaliste !!

Extrait du scénario

Nom stimulateur	N° de Poste	type de person nage joué	personnage joué	rôle joué	Personne ou service à contacter	N° de contact	Créneau heure d'appel	
Claude GUILLAUMOT		Fournis seur	ELIVIA	<p>monsieur Guillaumot directeur Qualité de ELEVIA contacte soit le standard BNT soit directement le service qualité BNT pour leur signaler que la DDSV du 37 a fait un plvt en magasin LA MALLE AUX EPICES (touraine primeur avenue Vatel marché gros de ROCHEPINARD 37000 TOURS) analysé au laboratoire de Touraine</p> <p>La DDSV 37 vient de les contacter pour leur signaler la présence de salmonelle sur les SH BNT en DLC du 16/05/2010 et n° de lot B 1249 1000.</p>	standard bnt ou service Qualité		09: 45	10: 00

The background is a solid light green color. On the right side, there are several overlapping, curved, semi-transparent shapes in a slightly darker shade of green, creating a layered, organic effect. The word "PENDANT" is written in white, bold, uppercase letters on the left side of the image.

PENDANT

PENDANT :

Place au chef d'orchestre, aux chœurs, aux musiciens,
aux instruments et à la partition

Ne pas se tromper de partition;

Relation service qualité Bonneterre / Elivia

Relation Elivia / service qualité Bonneterre

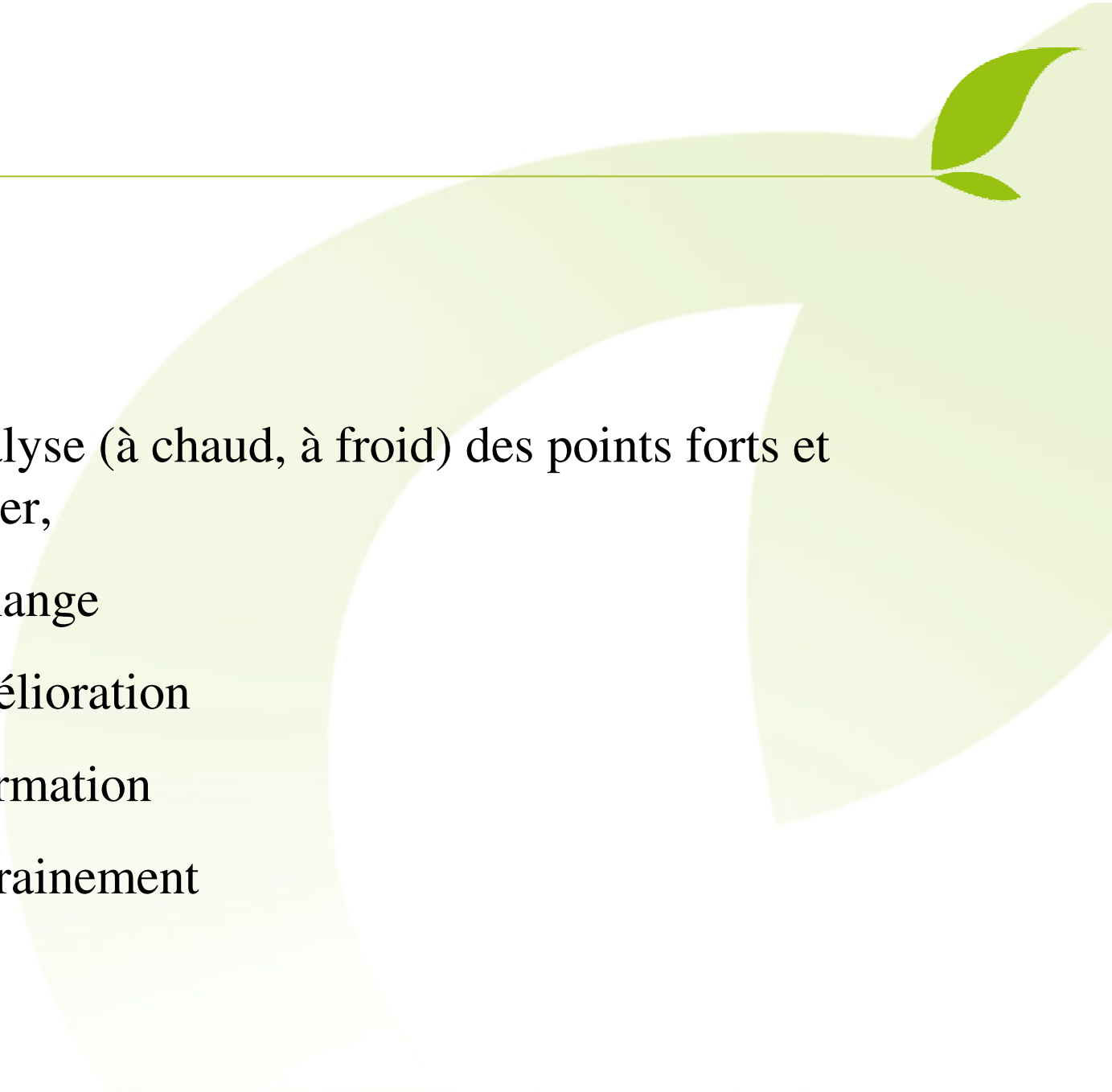


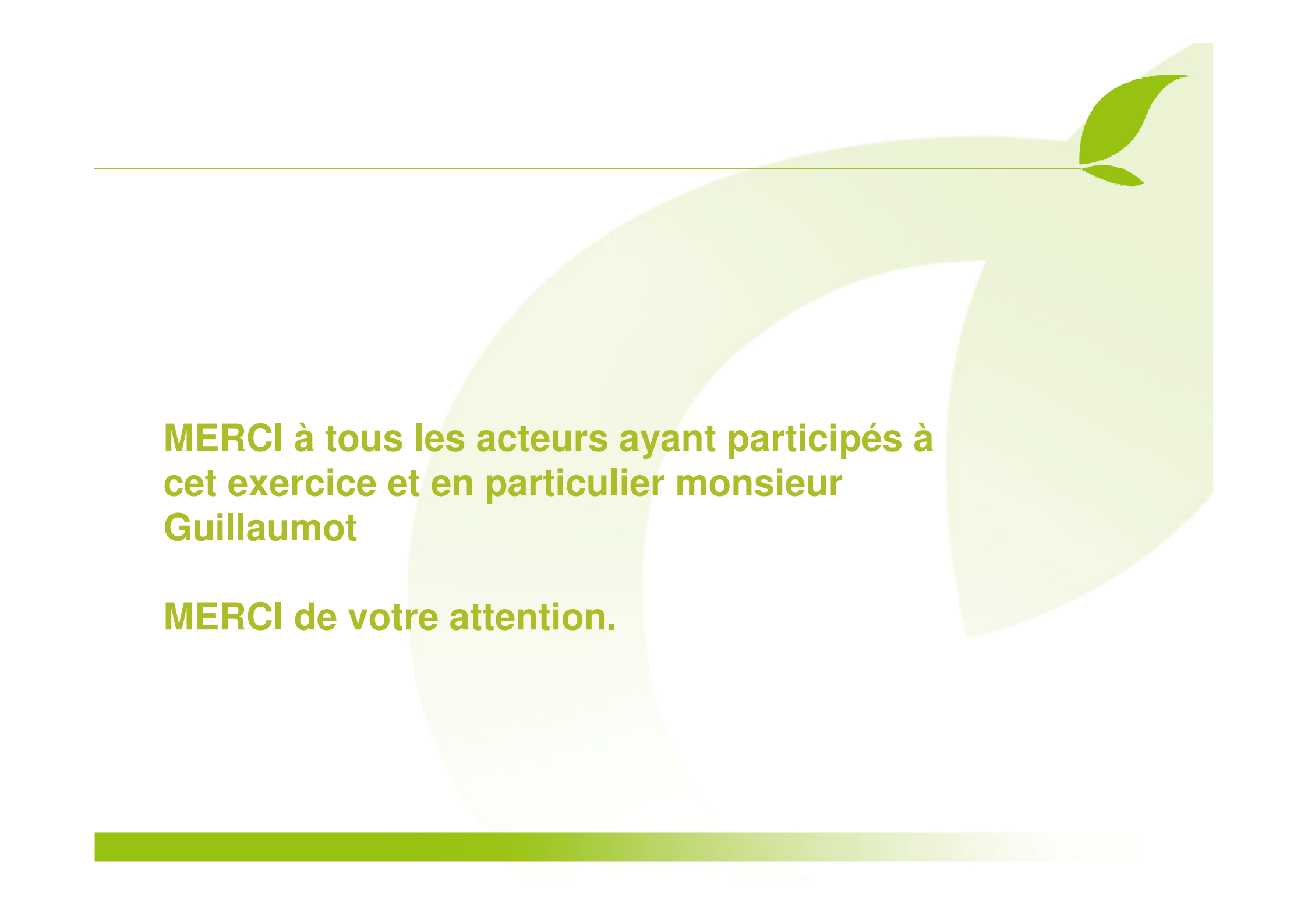
APRES

The image features a solid green background with several overlapping, curved, organic shapes in varying shades of green. These shapes are positioned on the right side of the frame, creating a sense of depth and movement. The word "APRES" is written in a bold, white, sans-serif font on the left side of the image.

APRES

Le temps

- de l'analyse (à chaud, à froid) des points forts et à améliorer,
 - de l'échange
 - de l'amélioration
 - de la formation
 - de l'entraînement
- 
- A large, stylized green leaf graphic is positioned on the right side of the slide, partially overlapping the text area. It has a light green stem and a darker green leaf with a vein pattern. The leaf is oriented vertically, with the stem pointing upwards and the leaf pointing downwards.



**MERCI à tous les acteurs ayant participés à
cet exercice et en particulier monsieur
Guillaumot**

MERCI de votre attention.