Ordre de service d'action

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
DE L'AGROALIMENTAIRE
ET DE LA FORÊT

Direction générale de l'alimentation **Sous-direction du pilotage des ressources et des actions transversales** **Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles** **251 rue de Vaugirard** **75 732 PARIS CEDEX 15** **0149554955**	**Instruction technique** **DGAL/SDPRAT/2015-268** **20/03/2015**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Cette instruction n'abroge aucune instruction.
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 1

Objet : Processus communication de l'organisme DGAL

Destinataires d'exécution
DRAAF DAAF DDT(M) DD(CS)PP DGAL

Résumé : Cette instruction vise à diffuser auprès de l'ensemble de la communauté de travail de l'organisme DGAL la fiche descriptive du processus communication. Elle précise ce qui a justifié l'élaboration de ce document et les modalités de mise en œuvre de ce processus support au sein des structures.

Le processus communication est le premier des processus support de la cartographie de l'organisme DGAL à être diffusé. Il a vocation à être « déroulé » à chacun des niveaux de l'organisme (national, régional, départemental) en parfaite concertation avec les parties prenantes et intéressées qui ont été identifiées et notamment la DICOM pour ce qui concerne l'échelon national et les services préfectoraux pour ce qui concerne l'échelon local.

Pour mettre en œuvre les principes décrits, il convient dans un premier temps de répondre à certaines questions essentielles.

Pourquoi un Processus « Communication » ?

Ce processus propose un **schéma hiérarchisé d'actions** permettant la mise en œuvre d'une opération efficiente de communication interne ou externe.

« Communiquer » s'entend ici comme la transformation d'éléments d'entrée bruts (axes de politique publique, contenu d'ordres de service, résultats de contrôles, déploiement de nouveaux outils, …) en éléments de sortie compréhensibles par une cible prédéterminée.

A qui est destiné ce Processus « Communication » ?

Il est destiné à tout agent de la communauté de travail du « Programme sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation » du ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt à qui il est demandé de mettre en œuvre une opération de communication interne ou externe.

Quand utiliser ce Processus « Communication » ?

Ce processus s'applique à toute opération de communication interne ou externe.

Où utiliser ce Processus « Communication » ?

Ce processus doit être utilisé dans n'importe quelle structure de la communauté de travail et à tout niveau hiérarchique de celle-ci.

Comment utiliser ce Processus « Communication » ?

Ce processus doit faire l'objet d'une lecture attentive avant sa première utilisation afin d'intégrer tout son contenu.

Lors de son utilisation, il convient tout particulièrement de s'assurer que :

- toutes les parties prenantes et intéressées ont été sollicitées,
- tous les éléments d'entrée ont été répertoriés
- tous les éléments de sortie ont été envisagés
- les cibles visées sont les plus pertinentes
- une évaluation finale est prévue.

Toutes vos remarques et suggestions peuvent utilement être communiquées en retour par l'intermédiaire des RQL et des CRAQ sur la boîte institutionnelle assurance-qualite.dgal@agriculture.gouv.fr . Elles seront transmises au pilote du processus et viendront alimenter la première revue du processus qui aura lieu au cours de l'année 2015 et permettront de le faire évoluer.

Vos suggestions sont notamment très attendues pour ce qui concerne la détermination des indicateurs, dont l'objectif est avant tout qu'ils soient utiles et pertinents pour le pilotage des structures.

Je vous remercie par avance de votre implication et de votre adhésion, indispensables pour mener à bien cette évolution dans nos pratiques.

Le Directeur Général Adjoint
Chef du Service de la Gouvernance
et de l'international – C.V.O

Jean-Luc ANGOT

P.J : Fiche descriptive du processus communication

FICHE DESCRIPTIVE DE PROCESSUS

COMMUNICATION

PILOTE DU PROCESSUS : PHILIPPE KIM-BONBLED **VERSION 12/03/2015**

QUOI

OBJET

Le processus communication a pour objet la manière de mettre en œuvre la communication interne ou externe de la communauté de travail du « Programme sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation » du ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt (Direction générale de l'alimentation, DRAAF-SRAL, DAAF/SALIM, DDI) : identification des attentes, collecte des informations brutes, détermination des cibles, élaboration de contenus et diffusion de messages sur des supports ad hoc, …

QUI

PARTIES PRENANTES (qui agissent ou fournissent des éléments d'entrée)	**AUTRES PARTIES INTERESSEES (qui reçoivent ou utilisent les éléments de sortie)**
▪ Ministre et son cabinet ▪ Agents DGAL ▪ Agents DD(CS)PP ▪ Agents DRAAF-DAAF ▪ Agents DICOM ▪ Agents des organismes délégataires ▪ Préfets et services concernés	En interne : ▪ Ministre et son cabinet ▪ Agents DGAL ▪ Agents DD(CS)PP ▪ Agents DRAAF-DAAF ▪ Autres agents du MAAF ▪ Préfets ▪ Agents des organismes délégataires En externe : ▪ Citoyens ▪ Consommateurs ▪ ONG et associations ▪ Partenaires sociétaux (CNA, CESE, …) ▪ Organisations professionnelles ▪ Agences, Recherche et laboratoires ▪ Autres administrations ▪ Collectivités territoriales ▪ Élus et responsables politiques Relais d'opinions ▪ Presse ▪ ONG et associations ▪ Communauté des réseaux sociaux ▪ Corps médical

POURQUOI

ATTENTES

En interne
- **Renforcer** la cohésion de la communauté de travail du Programme « sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation » ,
- **Accroître** la connaissance de l'activité de toutes les composantes de cette communauté de travail,

En externe
- **Accroître** la connaissance et valoriser l'activité de cette communauté de travail,
- **Contribuer à la transparence** sanitaire des filières
- **Expliquer** l'utilisation des moyens de l'État

CRITERES DE SATISFACTION DES ATTENTES

En interne :
- Rationaliser le rôle et l'interfaçage entre les différents niveaux opérateurs de communication (DDI, DRAAF/DAAF, DGAL, DICOM)
- Connaissance et compréhension du rôle des agents dans la communauté de travail
- Perception de l'utilité du travail effectué (valorisation du « reporting », par exemple)
- Sentiment d'appartenir à une collectivité utile à la société

En externe:
- Les membres de la communauté de travail sont les interlocuteurs privilégiés en matière de sécurité et qualité sanitaires des produits alimentaires par la société (réflexe)
- Pas de crise médiatique injustifiée (irrationnelle)

COMMENT, QUAND, OU	ÉLEMENTS D'ENTREE	ÉLEMENTS DE SORTIE
	Externes ▪ Études, rapports et avis techniques scientifiques ▪ Études et rapports sociétaux (CNA, CESE , parlementaires) ▪ Études et rapports du CGAAER ▪ Accords internationaux et européens ▪ Textes réglementaires UE ▪ Veille presse et réseaux sociaux ▪ Demandes presse, ONG, citoyens, consommateurs, … Internes ▪ Éléments de sortie de tous les processus (y compris communication) ▪ Bilans d'audits ▪ Lignes directrices des politiques du ministère impliquant la DGAL ▪ Textes infra-réglementaires : notes de services, vademecum diffusables, OS/OM ... ▪ Résultats chiffrés : PS/PC, contrôles ▪ Préparation d'éléments et de notes pour le cabinet ▪ Compte-rendu de comités de pilotage et de réunions ▪ Réponses aux questions et courriers parlementaires ▪ FROS, FLAM ▪ Demandes préfectorales ▪ Demandes internes des services, ▪ Rapports, Études régionales ▪ Dossiers jugés au Tribunal ▪ Plans de contrôles régionaux ▪ Informations recueillies dans les Réseaux (AQ, Cosir, Ecophyto, Alimentation,…) ▪ Informations recueillies dans les Journées techniques (PV, SPA, SSA) ▪ Informations recueillies dans les Séminaires (DRAAF/DAAF, DDI, SRAL/SALIM)	Externes ▪ Articles et interviews (sites Internet, Alim'agri, AgriNiouzes) ▪ Messages diffusés via des réseaux sociaux : Tweets et Facebook ... ▪ Vidéos et images (Internet) ▪ Relations presse : Communiqués de presse, « brief », éléments de langage ▪ Plaquettes ▪ Rapports d'activité ▪ Salons ▪ Partenariats ▪ Vidéo-conférence Internes ▪ Éléments d'entrée pour tous les processus (y compris communication) ▪ Articles (Intranet, Alim'infos, SG info, mails « messages ») ▪ Vidéos et images (Intranet) ▪ Mallettes, supports et présentations type powerpoint pour les réunions techniques, Séminaires ▪ Plaquettes ▪ Plan de valorisation ▪ Messages crise ▪ Vidéo-conférences ▪ Messages diffusés dans les Réseaux (Qualité, Cosir, Ecophyto, Alimentation …) ▪ Messages diffusés durant les journées techniques (PV, SPA, SSA) ▪ Messages diffusés dans les séminaires (DRAAF/DAAF, DDI, SRAL/SALIM)
	DEROULEMENT (DESCRIPTION) DU PROCESSUS	
	VOIR LE LOGIGRAMME CI-JOINT *Ce logigramme s'applique à tous les niveaux de la communauté de travail, y compris en situation de crise*	

Qui	Quoi	Où	Quand	Comment	Pourquoi	Commentaires
Toute partie prenante (voir fiche processus)	① Recueil des attentes, écoute, expression des besoins, par qui (bruits de fond, ….)	Services nationaux, régionaux ou départementaux	Au fil de l'eau ou programmé	Eléments d'entrée (fiches par exemple)	Attentes du processus (à qualifier)	
Toute partie prenante (voir fiche processus)	Evaluation des données recueillies ② Evaluation des enjeux (Impact, urgence, niveau)	Services nationaux, régionaux ou départementaux	Au fil de l'eau ou programmé		Impact par rapport aux attentes identifiées du processus	
Ministre Préfet Manager, … Cellule de crise	③ Décision de communication et choix du niveau Non	Service(s) concerné(s)	En fonction de l'urgence			
MIVAS DICOM Chargé com régional ou départemental, …	Oui Préparation de la communication ④ Définition des objectifs (Cible, délai, Eléments de langage)	Service(s) concerné(s)	Selon ce qui a été défini)	Application de la fiche processus déployée selon le type de communication (externe, interne, régionale, descendante, montante) (Voir les cas)	Réponse aux enjeux	
Ministre Préfet Manager, … Cellule de crise	Non ⑤ Validation des objectifs Retour d'expérience	Service(s) concerné(s)	Selon ce qui a été défini			
MIVAS DICOM Chargé com. régional ou départemental, … Agence de com.	Oui ⑥ Formalisation de la communication (message, support, outil, qui fait quoi, quand, …)	Service(s) concerné(s)	Selon ce qui a été défini		Satisfaction des objectifs	
Ministre Préfet Manager, … Cellule de crise	Non ⑦ Validation de la communication	Service(s) concerné(s)	Selon ce qui a été défini			
Personne(s) définie(s) (étape précédente)	Oui ⑧ Réalisation de la communication	Selon ce qui a été validé	Selon ce qui a été validé	Selon ce qui a été validé	Satisfaction des objectifs	
Parties intéressées Personne(s) définie(s) (MIVAS, DICOM, Chargé com. régional ou départemental, …)	⑨ Evaluation de la communication	Services nationaux, régionaux ou départementaux	Selon ce qui a été validé	Indicateurs du processus	Fonctionnement du processus Améliorations, …	

COMMENT, QUAND, OU

RISQUES ASSOCIEES

Étapes	Risques	Mesures de prévention du risque
① Recueil des attentes, écoute, expression des besoins, par qui (bruits de fond, ….)	Oubli de certaines sources, Oubli d'éléments d'entrée,	Rappeler que l'étape est fondamentale Bien répertorier les sources et les éléments d'entrée
② Évaluation des enjeux (Impact, urgence, niveau)	Sous-estimation ou sur-estimation de sources Sous-estimation ou sur-estimation d'éléments d'entrée Mauvaise estimation du caractère d'urgence Mauvaise appréciation du niveau	Bien croiser les différentes sources existantes Comparer les différents éléments d'entrée et les hiérarchiser Renforcer la concertation avec les parties prenantes
③ Décision de communication et choix du niveau	Décision erronée Erreur dans le choix de niveau	S'assurer que les deux premières étapes ont été bien conduites Renforcer le dialogue avec le décideur et tenter de le convaincre de la décision erronée ou du mauvais choix de niveau
④ Définition des objectifs (cible, délai, éléments de langage)	Oubli de certaines cibles Sur-estimation ou sous-estimation de certaines cibles Mauvaise appréciation des délais Éléments de langage inadaptés	S'assurer que les trois premières étapes ont été bien conduites Renforcer le dialogue avec les parties prenantes
⑤ Validation des objectifs	Validation erronée Validation hors-délais	S'assurer que les quatre premières étapes ont été bien conduites Renforcer le dialogue avec le décideur et tenter de la validation erronée
⑥ Formalisation de la communication (message, support, outil, qui fait quoi, quand, …)	Message inadapté Support ou outil inadaptés Mauvaise répartition du « qui fait quoi ? » Mauvaise appréciation des délais	S'assurer de la réalisation des cinq premières étapes et de leur compréhension par l'équipe qui va formaliser les supports Favoriser le travail en groupe « projets » Tenir compte de la faisabilité en termes de planning et de contraintes techniques
⑦ Validation de la communication	Validation erronée Validation hors-délais	S'assurer que les six premières étapes ont été bien conduites Renforcer le dialogue avec le décideur
⑧ Réalisation de la communication	Impondérables (faillite du partenaire, destruction de matériel, maladie d'un agent, etc.) Non respect des délais	Envisager les impondérables et réfléchir a priori aux solutions alternatives
⑨ Évaluation de la communication	Absence d'évaluation Évaluation erronée	Rappeler que l'étape est fondamentale dans une démarche processus où les éléments de sortie sont des éléments entrant du même processus ou d'autres processus de la structures

COMMENT, QUAND, OU	MOYENS NECESSAIRES
	▪ **Matière (achats)** Abonnements à des supports d'information ▪ **Milieu (locaux)** Salle de vidéo-conférence ▪ **Matériels** PC, Logiciels ad hoc Téléphones, tablettes (moyens de communication nomades) ▪ **Humains** Existence de chargés de communication ou de personnes formées à la communication en DD(CS)PP, DRAAF/DAAF-SRAL/SALIM Effectif minimum au sein de la MIVAS Agences de communication, le cas échéant ▪ **Méthodes** Procédures, instructions, tableaux de bord ▪ **Financiers** Budget annuel à tous les niveaux (DGAL, DRAAF/DAAF, DDI)

INDICATEURS ASSOCIES

- **Mesure du fonctionnement**

Indicateur	Objectif	Cible	Périodicité
Actions réalisées / actions programmées	Vérifier que les actions programmées sont réalisées	80%	trimestrielle
Nombre d'actions respectant leurs délais de mise en œuvre initialement prévus / Nombre total d'actions réalisées	Vérifier que les actions réalisées respectent le délai initialement prévu	70%	trimestrielle

- **Mesure en vue de l'amélioration**

Indicateur	Objectif	Cible	Périodicité
Nombre de connexions sur les pages Internet concernant le Programme sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation / Nombre total de connexions sur le site Internet de la structure	Mesurer l'intérêt des Internautes pour le Programme sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation	À fixer par le manager dans la cadre du processus management	trimestrielle
Nombre de connexions sur les pages Intranet concernant le Programme sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation / Nombre total de connexions sur le site Intranet de la structure	Mesurer l'importance du flux d'informations concernant le Programme sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation au sein de la structure	À fixer par le manager dans la cadre du processus management	trimestrielle