



**Direction générale de l'alimentation  
Service de la gouvernance et de l'international dans  
les domaines sanitaire et alimentaire  
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/2017-314  
07/04/2017**

**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 :** Fiche du processus « Veille - Surveillance - Prévention et Traitement des alertes »

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

**Résumé :** La présente instruction diffuse la fiche du processus « Veille - Surveillance - Prévention et Traitement des alertes » de l'organisme DGAL, issue du groupe projet associant des agents des services déconcentrés et d'administration centrale.

**Textes de référence :** IT DGAL/SDPRAT/2016-941 du 7 décembre 2016 - Manuel qualité national

La présente instruction a pour objet la diffusion de la **fiche du processus Veille, surveillance, prévention et traitement des alertes** de l'organisme DGAL. Celle-ci reprend la nouvelle présentation introduite par la révision des fiches *Management* et *Inspection* publiées en décembre 2016 et reprise depuis par les fiches *Ressources humaines* et *Finances* publiées en février 2017.

Le processus *Veille, surveillance, prévention et traitement des alertes* est le dernier des processus de réalisation dont la description est diffusée. Avec cette publication, l'ensemble des processus identifiés pour l'organisme DGAL ont été publiés. Il ne se limite pas aux risques sanitaires et prend également en compte ce qui relève des risques environnementaux, économiques, juridiques et médiatiques.

En revanche, la gestion de crise ne relève pas de ce processus dans la mesure où elle ne découle pas seulement des activités de veille, de surveillance et de traitement des alertes mais potentiellement d'autres processus tels que *Ressources humaines*, *Systèmes d'information* par exemple. Celle-ci fera l'objet d'une procédure nationale (PN) spécifique en cours d'élaboration, rattachée au processus *Management*, sur la base notamment du retour d'expérience sur les crises récentes.

Le déroulement de ce processus a vocation à être décliné à tous les niveaux de l'organisme DGAL, départemental, régional et national. Il appartient à chaque dirigeant de mettre en œuvre les principes décrits dans la présente fiche pour élaborer le dispositif propre à chaque entité.

Deux indicateurs ont été retenus, avec la volonté de ne pas introduire de charge supplémentaire de *reporting* pour les structures. Ils présentent les caractéristiques suivantes.

Le premier, relatif au "Taux de levée des arrêtés préfectoraux de mise sous surveillance (APMS) dans les délais préconisés" est déjà suivi dans le cadre du pilotage de la performance (indicateur du BOP). Il témoigne de la réactivité des services dans le domaine de la santé animale, est extrait automatiquement du système d'information et mis à disposition des services dans NOMADE et DEDAL.

Le second, relatif au "Taux de clôture des alertes en sécurité sanitaire des aliments" reflète la qualité du suivi des alertes en sécurité sanitaire des aliments. Il s'avère en effet que cette opération de clôture dans SIGAL est réalisée de façon très imparfaite. Le suivi de cet indicateur doit nous permettre dans un premier temps d'améliorer la qualité des saisies et à terme d'avoir une vision fiable de l'action des services dans ce domaine. C'est un préalable indispensable à une analyse plus fine des modalités de traitement des alertes. Il est en ce sens porteur d'amélioration. Il sera également à terme extrait automatiquement du système d'information et mis à disposition des services dans NOMADE et DEDAL.

Ces indicateurs ne couvrent à ce stade pas tous les domaines d'intervention de la DGAL, et notamment pas le domaine de la santé végétale. Ils sont bien entendu appelés à évoluer, dès lors que la gestion des alertes aura été développée dans RESYTAL et permettra de disposer d'extractions automatiques plus nombreuses et adaptées aux objectifs poursuivis.

Les responsables qualité locaux (RQL), les chargés de mission régionale d'animation qualité (CRAQ), la pilote du processus (Laurence DELVA, cheffe du service de l'alimentation) et le Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles (SDPRAT/BMQCC) sont à votre disposition pour toute observation ou difficulté quant à la mise en œuvre de ce processus. Toutes vos remarques peuvent leur être transmises, ainsi que directement au BMQCC via l'adresse institutionnelle [bmqcc.sdprat.dgal@agriculture.gouv.fr](mailto:bmqcc.sdprat.dgal@agriculture.gouv.fr).

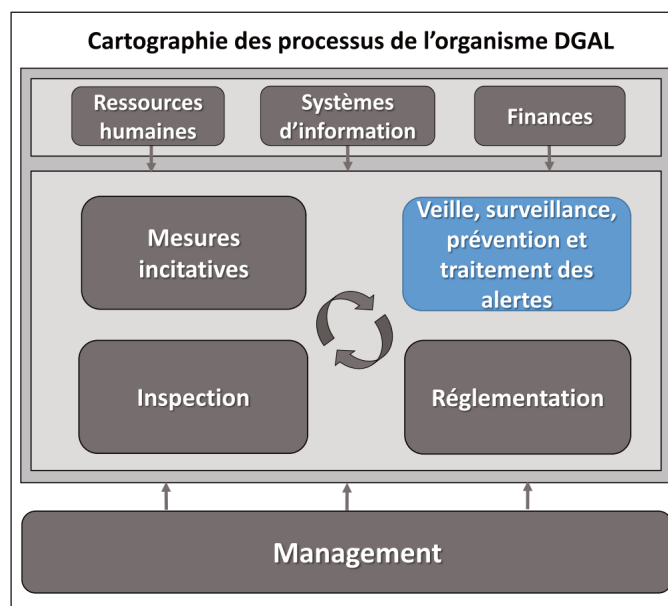
Je vous remercie par avance pour vos retours, de préférence par le biais de fiches de signalement, indispensables pour consolider notre démarche de management par la qualité.

Le Directeur général adjoint de l'alimentation  
Chef du service de la gouvernance  
et de l'international - CVO

Loïc EVAIN

# Processus Veille – Surveillance – Prévention et Traitement des alertes

## Organisme DGAL



La Direction générale de l'alimentation inscrit ses activités dans une démarche de management par la qualité fondée sur une approche processus.

Ces activités sont présentées dans les fiches de processus qui détaillent les étapes permettant, à travers l'action de chacun des agents de l'organisme DGAL, de transformer des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Les fiches de processus identifient les risques associés à l'activité décrite en prenant en compte les attentes des parties intéressées. Un nombre limité d'indicateurs est associé à chaque processus pour en assurer le suivi.

À travers ces fiches, le management s'appuie sur les outils de la qualité, et notamment les audits, dans une optique d'amélioration continue.

# Le processus Veille – Surveillance – Prévention et Traitement des alertes

Le processus *Veille – Surveillance – Prévention et Traitement des alertes* a pour objet de décrire les modalités de veille, de surveillance, de prévention et de traitement des alertes, en vue, dans le domaine des responsabilités de l'organisme DGAL :

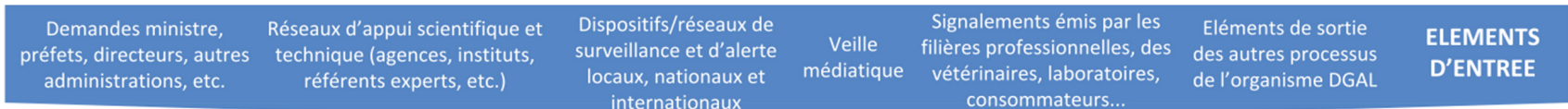
- de maîtriser les risques sanitaires, environnementaux, économiques, juridiques et médiatiques,
- de maîtriser les risques de mise en cause de la responsabilité de l'organisme DGAL.

Les actions sont susceptibles d'être conduites selon les cas aux niveaux départemental, régional et national.

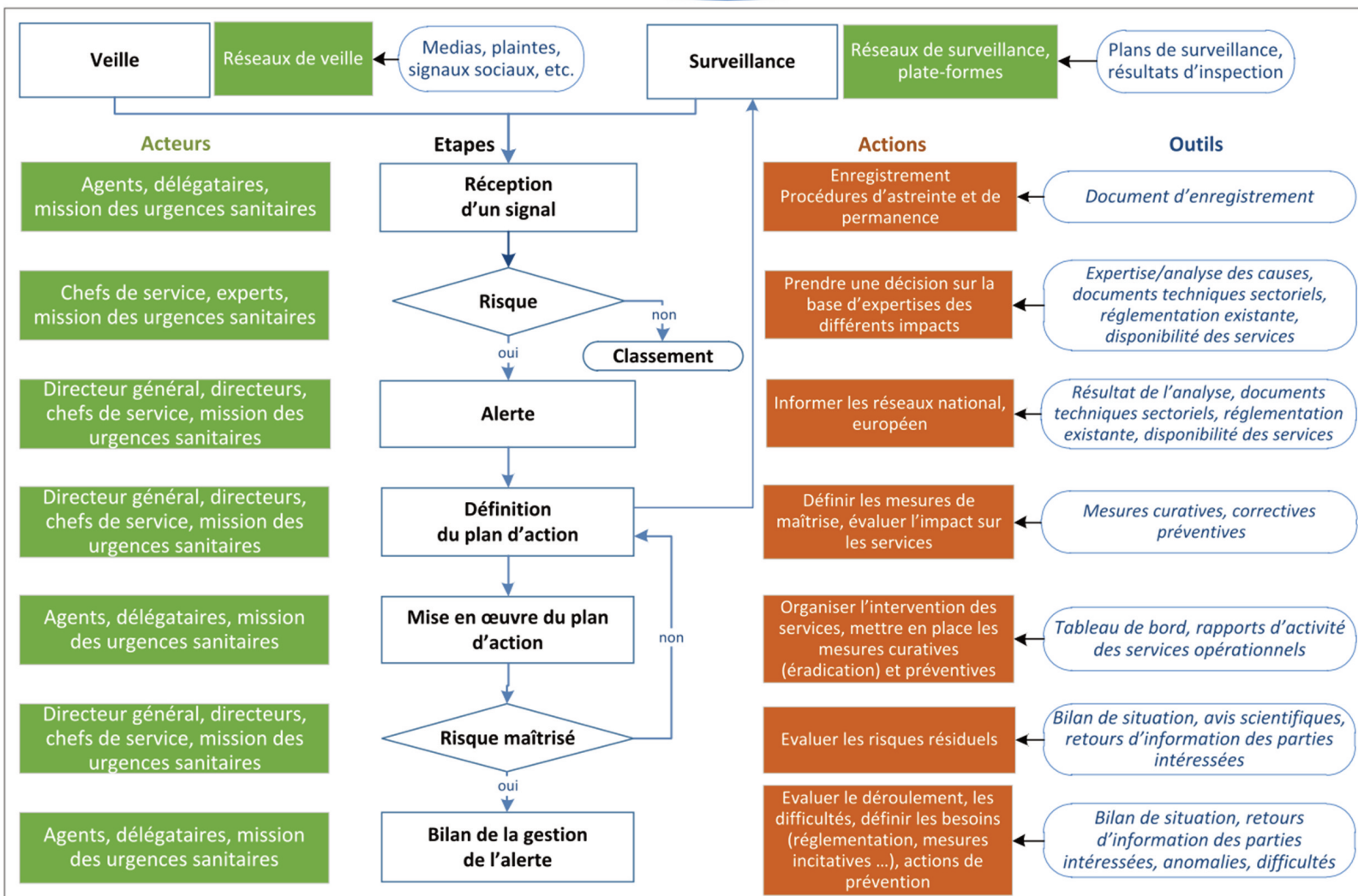
Comme illustré dans le logigramme, la gestion de crise ne relève pas du champ du processus *Veille – Surveillance – Prévention et Traitement des alertes* mais peut être enclenchée à partir de celui-ci en cas de fonctionnement non maîtrisé. Elle relève du processus Management et fait l'objet d'une procédure nationale (PN) spécifique.

PARTIES INTÉRESSÉES	ATTENTES	CRITÈRES DE SATISFACTION	RISQUES ASSOCIÉS
Ministre DGAL Préfets Directeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipation</li> <li>• Information</li> <li>• Maîtrise des risques</li> <li>• Réactivité dans la gestion de l'alerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection précoce des signaux : sensibilité de la détection événementielle</li> <li>• Gestion efficace de l'information</li> <li>• Impact limité, coût « acceptable »</li> <li>• Réactivité et adaptabilité des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte de confiance, de crédibilité</li> <li>• Défaut de spécificité : alertes inutiles</li> <li>• Désorganisation</li> <li>• Crise sanitaire, économique, médiatique ...</li> </ul>
Agents de l'organisme DGAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Consignes à appliquer</li> <li>• Moyens adaptés</li> <li>• Reconnaissance professionnelle</li> <li>• Conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructions claires et précises</li> <li>• Actions à conduire adaptées</li> <li>• Plus value apportée par les exercices</li> <li>• Obtention de synthèses en temps réel</li> <li>• Communication valorisante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crise sanitaire, économique, médiatique ...</li> <li>• Démotivation, perte de sens</li> <li>• Risques psychosociaux</li> </ul>
Autres acteurs de la veille et de la surveillance : vétérinaires, laboratoires, plate-formes de surveillance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens de fonctionnement</li> <li>• Coordination</li> <li>• Reconnaissance</li> <li>• Écoute et retour rapide d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens adaptés (RH et finances)</li> <li>• Échanges et concertation réguliers</li> <li>• Prise en compte des signaux</li> <li>• Obtention de synthèses en temps réel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démotivation</li> <li>• Désorganisation</li> <li>• Crise sanitaire, économique, médiatique ...</li> </ul>
Réseaux d'appui scientifique et technique (Anses, référents experts nationaux, instituts techniques, instituts de recherche, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations</li> <li>• Écoute et retour rapide d'information</li> <li>• Reconnaissance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilité des informations et des données</li> <li>• Échanges et concertation réguliers</li> <li>• Prise en compte des avis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis inadaptés / avis non suivis</li> <li>• Défaut de disponibilité et d'expertise</li> <li>• Crise sanitaire, économique, médiatique ...</li> </ul>

<b>PARTIES INTÉRESSÉES</b>	<b>ATTENTES</b>	<b>CRITÈRES DE SATISFACTION</b>	<b>RISQUES ASSOCIÉS</b>
Professionnels des filières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Mesures adaptées</li> <li>• Absence de crise</li> <li>• Réactivité des services de l'État</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situation maîtrisée</li> <li>• Pertes limitées</li> <li>• Image positive des filières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte de confiance</li> <li>• Remise en cause des actions prescrites</li> <li>• Crise économique</li> </ul>
Autres administrations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Concertation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluidité du circuit de l'information</li> <li>• Échanges et concertation réguliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Positions incohérentes, divergentes</li> <li>• Perte de crédibilité des services de l'État</li> </ul>
Union européenne, organisations internationales, pays-tiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information (notification)</li> <li>• Transparence</li> <li>• Efficacité des mesures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Points de situation réguliers</li> <li>• Situation maîtrisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte de confiance</li> <li>• Suspicion</li> <li>• Barrières aux échanges</li> </ul>
Consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Sécurité, tranquillité, confiance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situation maîtrisée</li> <li>• Absence de risque pour la santé publique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte de confiance</li> <li>• Suspicion</li> <li>• Crise sanitaire, économique, médiatique ...</li> </ul>
Médias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Transparence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacts efficaces et professionnels</li> <li>• Communication adaptée au grand public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte de confiance</li> <li>• Mise en cause</li> <li>• Crise médiatique</li> </ul>



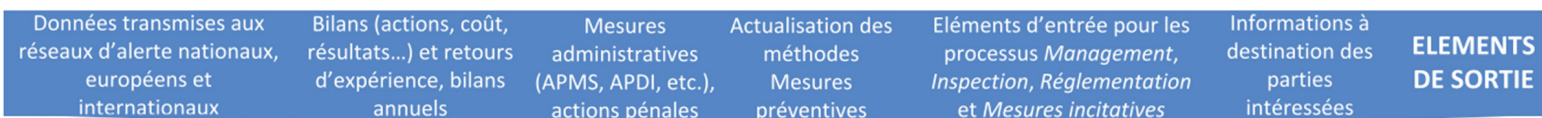
**Organisme DGAL**



**Fonctionnement non maîtrisé**

**Mise en péril de l'organisme DGAL**

**=> Gestion de crise**



**Processus Veille, surveillance, prévention et traitement des alertes**

Avril 2017

## INDICATEURS DE PROCESSUS

National et local

### Taux de levée des arrêtés préfectoraux de mise sous surveillance (APMS) dans les délais préconisés

#### → OBJECTIF

S'assurer de la réactivité des services

→ CIBLE 80%

#### → PÉRIODICITÉ

Trimestrielle

**Source des données :**

SIGAL

#### **Mode de calcul de l'indicateur :**

L'indicateur recense les APMS de suspicion. En effet, la levée des APMS doit être consécutive à la disparition de la suspicion ou bien à la confirmation de l'infection, qui conduit à un APDI.

Concernant ce point, il est notamment important de distinguer les APMS de suspicion, des APMS de « suivi épidémiologique », qui doivent être exclus du calcul de l'indicateur.

- Numérateur : nombre d'APMS de suspicion pris depuis le 01/01 de l'année en cours, hors salmonellose volaille de chair et rage, et levés dans les délais préconisés.
- Dénominateur : nombre d'APMS de suspicion pris depuis le 01/01 de l'année en cours, hors salmonellose volaille de chair et rage.

Cet indicateur se calcule indifféremment aux niveaux départemental, régional et national. Il est extrait automatiquement du système d'information et mis à disposition des services dans NOMADE et DEDAL.

National et local

### Taux de clôture des alertes en sécurité sanitaire des aliments

#### → OBJECTIF

S'assurer du suivi des alertes par les services

→ CIBLE 90 %

#### → PÉRIODICITÉ

Trimestrielle

**Source des données :**

SIGAL

#### **Mode de calcul de l'indicateur :**

L'indicateur recense les alertes locales et nationales qui ont fait l'objet d'un enregistrement dans SIGAL (Lettre à diffusion limitée DGAL/MUS/SDPRAT/L2013-0032 du 29 septembre 2013) et qui ont effectivement été clôturées.

- Numérateur : nombre d'alertes enregistrées depuis le 01/01 de l'année en cours pour lesquelles toutes les interventions liées comportent une date de clôture.
- Dénominateur : nombre d'alertes enregistrées (avec au moins un numéro d'intervention et une date d'enquête) depuis le 01/01 de l'année en cours.

Cet indicateur se calcule indifféremment aux niveaux départemental, régional et national. Il est extrait automatiquement du système d'information et mis à disposition des services dans NOMADE et DEDAL.



## DÉFINITIONS

---

La **veille** est l'ensemble des actions visant à détecter la survenue d'un événement inhabituel ou anormal.

---

La **surveillance** consiste en la collecte de données ciblées ainsi que leur analyse, leur interprétation et leur diffusion, dans une perspective d'aide à la décision.

---

Un **signal** est une information sur une exposition à un danger, qui nécessite une investigation afin de le valider et de le considérer ou non comme une alerte.

---

Un **danger** est une source ou une situation pouvant nuire.

---

Un **risque** est une combinaison de la probabilité de survenue et de la (des) conséquence(s) d'un événement dangereux spécifié.

---

L'**alerte** est une situation, pour laquelle, suite à une expertise, il a été jugé qu'elle constitue une menace par son évolution, son potentiel de dissémination et/ou sa gravité, qui justifie la mise en place de mesures de prévention, ou de gestion de crise.

---

La **prévention** est l'ensemble des mesures mises en place pour limiter l'apparition d'un événement indésirable dont les effets peuvent présenter un danger.

---

La **crise** est la phase ultime de fonctionnements non maîtrisés pouvant mettre en péril la réputation ou la stabilité de l'organisme DGAL ou des opérateurs économiques relevant de son champ de compétence. Elle se traduit par des changements profonds dans les paramètres de l'environnement humain, physique ou économique de l'organisme DGAL. Elle nécessite, pour revenir au mode usuel de vie, d'adopter une gouvernance spécifique et de mobiliser des ressources normalement consacrées à d'autres activités.

---

La **gestion de crise** est l'ensemble des modes d'organisation, des techniques et des moyens qui permettent à une organisation de se préparer et de faire face à la survenance d'une crise puis de tirer les enseignements de l'événement pour améliorer les procédures et les structures dans une vision prospective.

**NB :** *La gestion de crise ne relève pas du champ de ce processus. Elle fait l'objet d'une procédure nationale (PN) spécifique rattachée au processus Management.*

---