

>> [Accueil](#) >> [Dossiers thématiques](#) >> [Protection des consommateurs](#)

>> [hygiène et sécurité des aliments](#)

* Guide d'aide à la gestion des alertes d'origine alimentaire

Télécharger le document (PDF- 290 Ko)

Avertissement
Objectif
Définitions
Champ d'application
Utilisation du document
L'alerte et l'évaluation de la situation
La gestion d'alerte

[Evaluation du niveau de gravité d'une situation \(Annexe 1 - PDF 80 Ko\)](#)

[Seuils indicatifs d'alerte \(Annexe 2 - PDF 112 Ko\)](#)

[Contacts \(Annexe 3\)](#)

[Communiqué de presse \(Annexe 4\)](#)

[Fiche de transmission de l'alerte \(Annexe 5 - RTF\)](#)

On distingue trois phases :
- la première correspond au signalement du risque, du danger, c'est la phase d'**alerte** ;
- la seconde phase correspond à la **gestion** proprement dite de la non conformité ou de la crise ;
- la troisième phase correspond à la **sortie d'alerte ou de crise**.

Les cellules d'alerte

Avertissement

Le présent document résulte d'un travail conjoint des administrations directement en charge de la gestion des alertes alimentaires (ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de la consommation, ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche et des affaires rurales et ministère chargé de la santé) et des représentants des exploitants de la chaîne alimentaire et de leurs organisations professionnelles. Il vise à faciliter la coopération entre tous ces intervenants face à des situations qui nécessitent une action rapide et, dans toute la mesure du possible, coordonnée. Il traite exclusivement des situations d'alertes dans lesquelles sont impliqués **un produit ou un lot de produits identifiés**. Il remplace un document sur la gestion des alertes et des crises d'origine alimentaire, élaboré en 2000, afin d'intégrer l'entrée en vigueur des dispositions du règlement (CE) n° 178/2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire et d'harmoniser le traitement des alertes et celui des notifications faites en application du règlement.

Ce guide, (contribue à la mise en œuvre en France de l'article 19 du règlement (CE) n° 178/2002. Il peut être lu en lien avec le guide d'application des articles 11, 12, 16, 17, 18, 19 et 20 de ce règlement (http://europa.eu.int/comm/food/food/foodlaw/guidance/guidance_rev_7_en.pdf), qui contient des informations utiles pour gérer les alertes et permet notamment de cerner la responsabilité des exploitants quant à l'information de l'administration.

Le présent document n'a pas pour objet de traiter de l'investigation à partir de cas humains signalés en DDASS ou par l'Institut national de Veille Sanitaire (InVS) à partir d'informations européennes sur des cas humains ou en provenance des Centres nationaux de référence.

1. Objectif

Les dispositifs de maîtrise et d'autocontrôle mis en place par les entreprises ainsi que le développement de la surveillance par les pouvoirs publics de la qualité sanitaire des aliments au niveau national et international ont renforcé au fil des ans la qualité et la sécurité des produits mais conduisent également à identifier de plus nombreuses alertes dont certaines peuvent évoluer en crise.

La gestion de ces situations d'alerte lorsqu'un danger pour le consommateur a été identifié, nécessite une coordination efficace entre tous les acteurs pour que les impératifs de sécurité et les exigences légitimes des consommateurs soient satisfaites, en limitant le plus possible les effets néfastes ou dommageables pour une filière. L'organisation de cette coordination est l'objet du présent document.

Il aborde successivement trois phases :

- l'alerte et l'évaluation de la situation,
- la gestion proprement dite de la situation d'alerte,
- la sortie de la situation d'alerte.

2. Définitions

Afin d'éviter toute erreur d'interprétation, il convient de fixer de manière claire la terminologie :

Alerte d'origine alimentaire : information relative à un produit ou à un lot de produits dont l'absence de traitement peut conduire à une situation mettant en jeu la santé ou la sécurité des consommateurs. Ce terme recouvre les informations qui doivent être transmises aux autorités compétentes dans le cadre de l'article 19 du règlement (CE) n° 178/2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire.

Crise d'origine alimentaire : situation de risque, relative à un produit ou à un lot de produits réel ou supposé qui peut créer une inquiétude collective ; cette situation est aggravée par un contexte sensible ; elle requiert un traitement en urgence. La dimension médiatique est l'une des composantes parfois essentielle d'une crise.

Retrait : toute mesure visant à empêcher la distribution et l'exposition à la vente d'un produit ainsi que son offre au consommateur.

Rappel : toute mesure visant à empêcher, après distribution, la consommation ou l'utilisation d'un produit par le consommateur et/ou à l'informer du danger qu'il court éventuellement s'il a déjà consommé le produit.

Exploitant du secteur alimentaire : la ou les personnes physiques ou morales chargées de garantir le respect des prescriptions de la législation alimentaire dans l'entreprise du secteur alimentaire qu'elles contrôlent; ci-après dénommé "exploitant".

Produits sous le contrôle direct d'un exploitant : Cf. guide d'application du règlement (CE) n° 178/2002.

Mise sur le marché : la détention de denrées alimentaires en vue de leur vente, y compris l'offre en vue de la vente ou toute autre forme de cession, à titre gratuit ou onéreux, ainsi que la vente, la distribution et les autres formes de cession proprement dites.

Danger : agent biologique, chimique ou physique présent dans les denrées alimentaires ou un état de ces denrées et pouvant avoir un effet néfaste sur la santé.

Risque : fonction de la probabilité et de la gravité d'un effet néfaste sur la santé du fait de la présence d'un danger.

3. Champ d'application

Le présent document décrit les lignes directrices pour la gestion coordonnée des situations d'alerte dans lesquelles sont impliqués un produit ou un lot de produits identifiés, mises en évidence soit par les administrations, notamment à partir des informations du système d'alerte rapide européen, soit par les exploitants.

Afin de déterminer si les procédures d'information réciproque d'alerte doivent être engagées, il convient d'évaluer la situation de danger identifiée conformément aux dispositions du règlement 178/2002 article 14 selon les deux hypothèses suivantes :

3.1 - Le risque identifié n'est manifestement pas lié au produit mais à un usage anormal du produit ayant une faible probabilité de concerner beaucoup de consommateurs, ou encore le problème est relativement mineur et un remède simple peut y être apporté. Dans ce cas, la situation est gérée par l'exploitant seul. Si le produit considéré n'est plus sous son contrôle direct et qu'il engage une procédure de retrait et/ou de rappel auprès des consommateurs, il en informe sans délai l'administration, conformément aux dispositions de l'article 19.1 du règlement (CE) 178/2002.

Le tableau de l'annexe I peut être utilisé pour évaluer la gravité de la situation.

3.2 - Le risque identifié présente un caractère de gravité manifeste ou est susceptible de rendre la denrée alimentaire préjudiciable à la santé du consommateur. Dans ce cas, l'exploitant engage immédiatement le retrait des produits considérés et toute autre action pertinente telle que le rappel auprès des consommateurs ; il informe sans délai l'administration sur les mesures prises. Conformément aux dispositions de l'article 19.3 du règlement (CE) n° 178/2002, les exploitants informent l'administration dans les mêmes conditions lorsqu'ils considèrent ou ont des raisons de penser que la denrée considérée peut être préjudiciable à la santé, y compris lorsque celle-ci est encore sous leur contrôle direct.

Pour ce qui concerne certains aspects de la sécurité biologique des aliments, et sans préjudice des critères microbiologique fixés par la réglementation communautaire et imposant des retraits du marché en cas de dépassement, des seuils indicatifs d'alerte sont donnés en annexe II.

Le tableau en annexe II pourra, sans préjudice des critères et limites déjà existantes ou à venir fixant des obligations de retraits de produits contaminés (par exemple LMR), être complété ultérieurement pour ce qui concerne les autres dangers (chimiques ou physiques).

4. Utilisation du document

Le présent document n'a pas vocation à se substituer à la propre organisation ou au dispositif de gestion des alertes de chaque exploitant, organisation professionnelle ou administration, mais simplement d'aider à une meilleure articulation entre les divers acteurs concernés : exploitants de la chaîne alimentaire (fabricants, importateurs, utilisateurs intermédiaires de matières premières entrant dans la composition de produit fini, distributeurs, prestataires de services, organisations professionnelles, etc.) administrations au niveau central ou local, Préfets.

Ces une de ces parties devrait intégrer dans ses propres procédures les principes développés dans le présent document.

5. L'alerte et l'évaluation de la situation

La connaissance d'une alerte par l'une ou l'autre des parties (exploitants, organisation professionnelles ou administration) conduit à en informer l'autre partie.

4 L'information provenant des exploitants

L'information relative à une alerte sur un produit alimentaire ou un lot de produits, lorsque l'exploitant se trouve dans l'une des situations justifiant l'information de l'administration telles que définies à la section 3 du présent document, est transmise, par écrit et sans délai, aux administrations locales (DDSV ou DRCCRF) selon la répartition suivante (voir les modalités pratiques pour les contacts en annexe III) :

- DDSV : le directeur du département d'implantation de l'établissement agroalimentaire (production, transport, entreposage ou vente au consommateur final) dans lequel a été identifié le danger pour les denrées animales ou d'origine animale. C'est en particulier le département où a eu lieu le prélèvement lorsque le danger a été identifié par une analyse.
- DRCCRF : le directeur de la région d'implantation de l'établissement agroalimentaire (production, transport, entreposage ou vente au consommateur final) dans lequel a été identifié le danger pour tous les autres produits, y compris pour les denrées destinées à une alimentation particulière (produits "diététiques" et aliments de l'enfance), les compléments alimentaires, ou lorsque le danger est lié à un additif, un auxiliaire technologique, un arôme, un matériau au contact des denrées. C'est en particulier la région du département où a eu lieu le prélèvement lorsque le danger a été identifié par une analyse.

L'information n'est donc transmise par un exploitant donné qu'à une seule administration (DDSV ou DRCCRF d'un seul et unique département ou région). En tout état de cause, les alertes sont gérées en tant que de besoin en coordination par les administrations.

La responsabilité de la transmission de l'alerte vers l'administration repose sur le détenteur de l'information. Bien entendu, ce dernier prend contact sans délai avec tout autre opérateur, notamment le fournisseur ou le fabricant du produit en cause, pour l'informer de la situation. Dans le cas où l'information résulte d'une analyse de laboratoire, la responsabilité de sa transmission repose sur le propriétaire (c'est-à-dire l'ordonnateur de l'analyse) des résultats d'analyse quel que soit le produit analysé (à marque industrielle, à marque distributeur, manipulé en magasin, etc.), et que le propriétaire des analyses soit le producteur de la denrée ou un simple détenteur (par exemple un entrepôt au sens de l'arrêté du 3/04/96 ou un établissement de vente au consommateur final au sens de l'arrêté du 09/05/95). La transmission est réalisée à l'administration locale concernée dès réception de la confirmation écrite des résultats d'analyse que la diffusion du produit soit locale ou nationale. Dans la mesure du possible, un échantillon du même lot que celui sur lequel la non-conformité a été détectée est conservé par l'ordonnateur de l'analyse pour faciliter la réalisation éventuelle de contrôles officiels.

L'alerte s'accompagne d'une stricte confidentialité des informations entre l'exploitant et l'administration, sans préjudice des actions décrites à la section 6 ci-dessous.

Dans la mesure du possible, l'information est transmise à l'aide de la fiche en annexe V à laquelle il est nécessaire d'ajouter le rapport d'essai lorsque c'est une analyse qui motive l'alerte. Afin d'accélérer la communication, il est recommandé de transmettre la fiche de préférence par courriel ou en cas d'impossibilité par télécopie. Les opérateurs et l'administration locale conviennent avant la situation d'alerte éventuelle de l'adresse de messagerie (boîte institutionnelle) ou du numéro de fax le plus adapté pour la réception d'un message urgent. Le transmetteur s'assure de la bonne réception de l'alerte.

Cette fiche sert essentiellement à transmettre la nature du danger identifié, le produit concerné et les actions réalisées ou envisagées.

Elle a pour objectif de fournir les données nécessaires à la prise de décision concernant le traitement du danger. Elle peut être accompagnée au cas par cas, autant que nécessaire, d'autres informations ou documents utiles à cette décision.

L'administration qui reçoit l'information adresse en retour sans délai aux exploitants un accusé de réception. L'accusé de réception est soit le retour par fax de la fiche navette revêtue du cachet horodaté et du visa de l'agent habilité, soit la réponse au message électronique sous l'adresse de l'administration réceptrice. Celui-ci ne vaut pas validation des informations transmises et de la pertinence des mesures éventuellement annoncées par l'exploitant. Dans l'hypothèse où l'information relève de la compétence d'une autre administration, c'est un accusé de transmission à cette administration qui est transmis au professionnel.

5.2 Informations provenant des administrations

Lorsque les administrations ont connaissance d'une alerte, elles en informent les exploitants et les organisations professionnelles concernées. La note comporte au cas par cas, autant que nécessaire, toutes les informations ou documents utiles. Lorsque l'alerte provient du réseau d'alerte communautaire, sa diffusion est réalisée selon le formatage en usage sur ce réseau pour éviter de nouvelles saisies informatiques. Elle est accompagnée, dans toute la mesure du possible, des actions que les administrations entendent mettre ou voir mises en place pour maîtriser le danger signalé. L'adaptation de ces mesures à ses besoins propres relève ensuite de la responsabilité de chaque intervenant de la filière.

Afin de faciliter la transmission des informations sur les alertes depuis les administrations vers les exploitants, il est recommandé que ces derniers transmettent aux préfectures et aux administrations locales, avec mise à jour régulière, l'identité et les numéros de téléphone d'urgence des personnes qui seraient amenées à les gérer. En tout état de cause, il est essentiel que soit précisé, dès le premier contact lors d'une alerte, un numéro de téléphone (mobile de préférence) où le responsable habilité par l'entreprise peut être joint à tout moment.

Les fédérations professionnelles nationales communiquent aux cellules des alertes nationales de la DGAL et de la DGCCRF les coordonnées d'un correspondant joignable, en dehors des heures de bureau, en cas de crise exceptionnelle. Ce dernier pourra avoir la responsabilité de relayer dans les meilleures conditions l'information en cascade auprès des professionnels adhérents. La DGAL et la DGCCRF tiennent à jour la liste de ces points de contact à partir de ces informations.

6. La gestion d'alerte

Les lignes directrices suivantes organisent la gestion coordonnée des situations de danger qu'elles aient été mises en évidence par les administrations, par les exploitants ou qu'elles proviennent de la Commission européenne.

6.1 Evaluation du danger et suivi

Les suites à donner à l'alerte, et donc le choix des éventuelles actions à mettre en œuvre (retrait, rappel ou autres actions comme le renforcement des contrôles, etc.), sont en principe de la responsabilité de l'exploitant. Il en informe sans délai l'administration et son fournisseur, si celui-ci est susceptible d'être également impliqué, en conservant la trace de la réception de l'information par ce second exploitant.

Si le danger a été mis en évidence par un exploitant sur un produit qui n'est pas commercialisé sous sa marque, son action immédiate est restreinte au retrait de ceux de ces produits dont il est détenteur. Il communique sans délai l'information à l'administration et à son fournisseur ainsi que si possible au propriétaire de la marque concernée.

Lorsque l'alerte est transmise par un exploitant, les suites doivent tenir compte de l'évaluation du danger mais aussi des mesures déjà prises par les exploitants. Lorsqu'il est évalué que ces mesures mises en œuvre par les exploitants permettent la maîtrise du danger signalé, il peut évidemment être décidé qu'aucune mesure complémentaire n'est nécessaire.

Dans certains cas, de façon à améliorer les flux d'information et à préciser le périmètre des mesures de gestion du risque qui seront prises éventuellement par l'administration, une réunion téléphonique d'information rapide peut être organisée et réunir les administrations compétentes et tout exploitant impliqué (particulièrement ceux dont une des marques est concernée ou dont le nom pourrait être cité dans une communication grand public), y compris l'exploitant qui a déclenché l'alerte.

6.2 Les actions

6.2.1 Renforcement des auto-contrôles

Certaines alertes, notamment celles provenant de la Commission européenne, concernent des produits dont la distribution en France n'est pas établie de manière formelle.

La connaissance de telles informations doit principalement conduire les professionnels d'une part à accentuer leur vigilance afin de vérifier une éventuelle introduction des produits sur le territoire national et, d'autre part, à éventuellement renforcer leurs contrôles sur les produits similaires afin de vérifier que le danger identifié n'est pas généralisé.

6.2.2 Retrait de produits

Le retrait de produits du marché est une procédure très souvent utilisée, même en l'absence de danger grave et immédiat avéré, (cas par exemple des contaminants avec LMR concernant un risque à long terme) au titre d'une attitude de prudence suivie par les exploitants.

Le retrait peut concerner des matières premières ou des produits semi-finis. Sa mise en œuvre ne préjuge pas d'un éventuel rappel ultérieur.

6.2.3 Rappel de produits

Les grandes lignes directrices qui peuvent conduire à mettre en œuvre le rappel des produits, donc une communication vers les consommateurs, doivent prendre en compte la gravité des conséquences probables d'un éventuel maintien des produits chez ces consommateurs et le contexte épidémiologique, y compris les cas où tous les produits ont déjà été consommés.

Le rappel a pour objectif :

- De réduire dans des proportions acceptables l'exposition au risque des personnes qui détiendraient des produits dangereux ;
- Selon la nature du danger, d'alerter les personnes ayant été exposées afin qu'elles prêtent une attention particulière à la survenue de certains troubles et l'indiquent alors à leur médecin afin de faciliter le diagnostic et la mise en route rapide d'un traitement approprié.

Le rappel concerne donc des produits mis à la disposition du consommateur pour lequel il existe un risque avéré. Il existe cependant des cas particuliers :

1er cas : Si des éléments conduisent à suspecter avec une probabilité suffisante que d'autres produits ou lots fabriqués dans des conditions similaires, ou pouvant présenter le même défaut, et

commercialisés peuvent également présenter un danger, un rappel de ces derniers produits ou lots est effectué, avant même toute vérification analytique.

2ème cas : Dès lors qu'un produit est clairement identifié comme étant à l'origine de l'apparition de cas humains (accidents ou cas groupés de malades signalés par la DDASS, la CIRE (Cellule InterRégionale d'Epidémiologie) ou l'InVS (institut de veille sanitaire) par exemple) et même si, au moment où la preuve est obtenue, les effets indésirables ont pris fin (par exemple après la fin d'une épidémie alimentaire), le rappel est systématique.

En dehors de ces situations particulières, le rappel n'est pas systématique. Le rappel est décidé principalement en fonction du danger présenté par le produit, mais aussi de l'impact médiatique et socio-économique. Les éléments relatifs à la faisabilité du rappel sont également pris en considération.

Le risque pour le consommateur peut se mesurer par rapport à une réglementation existante (non respect d'une norme technique ou dépassement de seuils entraînant un risque) ou à des avis d'experts scientifiques (modélisation de consommation moyenne, effet pathogène cumulé, dose infectante, dose létale 50, etc...). Cette évaluation doit tenir compte également de l'éventuelle évolution de ce risque dans le temps (augmentation ou diminution), jusqu'à la fin de la durée probable d'utilisation, et des justifications de cette évolution détenues par les exploitants. Dans certains cas, la surveillance périodique de l'évolution du risque dans le produit en cause peut s'avérer nécessaire pour que le rappel soit déclenché dès que le niveau du risque dépasse la limite acceptable (analyses répétées dans le temps pour apprécier l'évolution du risque).

Il convient également de s'assurer des conditions de retour des marchandises (quantité effective, conditions de transport, notamment en cas de cohabitation de produits alimentaires marchands avec les produits à risque).

6.3 Communication vers le consommateur

L'un des éléments clefs de la gestion des alertes concerne la communication. Lorsqu'un rappel est décidé, il est essentiel que les informations destinées au public soient diffusées le plus rapidement possible par les exploitants eux-mêmes, en coordination avec l'administration.

Selon que la diffusion du produit est locale, régionale ou nationale, cette communication peut revêtir plusieurs aspects : réalisée sur le lieu de vente par affichage notamment, ou par voie de presse locale, régionale ou nationale. La communication est laissée en priorité à l'initiative de l'exploitant en liaison avec les administrations locales, sauf dans le cas des situations d'alerte induites par l'apparition de cas humains pour lesquelles les administrations, au niveau local ou central, peuvent communiquer de leur propre initiative après information de l'exploitant concerné. En tout état de cause, la communication est effectuée par les administrations concernées si l'exploitant ne communique pas dans le délai qui lui a été indiqué.

Sauf urgence ou gravité exceptionnelle, lorsque la non-conformité d'un produit est décelée lors d'un contrôle fait par un professionnel, l'action de communication des pouvoirs publics n'est déclenchée que sur la base de résultats d'investigations officielles.

La première communication vers les médias est la plus importante car elle fixe le niveau d'alerte des consommateurs et, par conséquent, leur niveau de réaction. La force de la communication doit rester proportionnée au risque.

La communication doit être concise et se différencier, dans sa forme, des annonces publicitaires.

Le message doit mettre en évidence le nom de la marque, le nom ou la dénomination de vente et les références très précises du produit concerné (lot, date de fabrication, etc...), ainsi éventuellement que les produits similaires non concernés. Le choix des informations données doit être fait dans le but de conserver au message une bonne lisibilité.

Il doit informer sur la nature exacte du risque encouru par le consommateur.

Il doit spécifier simplement mais précisément les modalités de la procédure de rappel.

Enfin, en fonction de l'implication de l'exploitant dans la gestion de l'alerte, quelques éléments de communication positive sur le souci de sécurité de l'exploitant peuvent être ajoutés.

La communication au public, pour être efficace et satisfaisante, doit donc respecter certaines règles évidentes. Il est recommandé d'utiliser le communiqué type présenté en annexe IV. Les rubriques peuvent être plus ou moins détaillées mais constituent les données minimales d'une bonne communication. Bien entendu, l'exploitant complète, le cas échéant, cette communication en fonction des circonstances de l'alerte. Si le produit concerné ne peut être aisément reconnu par le consommateur, en raison du mode de présentation à la vente par exemple, la communication est adaptée de manière à identifier le produit le plus clairement possible, notamment en indiquant la période et les lieux de vente. Dans ces cas, un affichage des informations directement sur les lieux de vente est généralement le plus approprié.

Tout communiqué de presse comporte un contact presse clairement identifié et est envoyé pour information au service presse de la préfecture du département et au bureau des alertes des administrations. Enfin, le service presse de la préfecture peut conseiller le responsable de la diffusion du message dans ses relations avec la presse et notamment l'aider pour une diffusion au niveau local.

Remarque : le responsable de la diffusion du message doit en transmettre copie aux circuits de distribution afin qu'ils détiennent les informations propres à renseigner les consommateurs qui leur adresseraient des demandes. En tout état de cause, le responsable doit assurer cette information aux distributeurs lorsque les messages diffusés contiennent des modalités de retour des marchandises ou de remboursement qui les impliquent dans la procédure.

Le principe à retenir ici est que l'information diffusée à cette occasion doit toucher tous les partenaires concernés par l'alerte et qui ont reçu une information liée à la gestion de l'alerte.

Il y a deux aspects dans la fin d'alerte :

- La fin de la situation d'alerte pour l'exploitant lui-même ou une filière lorsque c'est le cas ;
- La restauration de l'image d'un ensemble d'exploitants ou d'une filière qui, bien que non concernés directement, ont pu être gravement affectés en raison d'assimilations abusives. L'aspect international de cette question, avec les "certificats à l'exportation", est ici d'une particulière importance. Des modèles de certificats téléchargeables, avec les exigences sanitaires des pays tiers importateurs, sont disponibles sur Internet (base de données EXPADON <https://teleprocedures.ofival.fr/expadon/Presentation/>).

Dans ce domaine, chaque alerte doit être examinée au cas par cas, et une concertation entre exploitants et administration devrait définir les meilleurs moyens de mettre fin à la situation d'alerte et décider si une telle information explicite est souhaitable. Ce n'est pas toujours le cas, mais dans certaines circonstances, il est essentiel que le rétablissement de relations commerciales normales entre exploitants soit assuré.

La fin de la situation d'alerte, doit être l'occasion d'un examen rétrospectif, afin de déceler les améliorations nécessaires de la gestion de la situation, tant au sein de l'exploitant que des administrations.

Il est essentiel, enfin, de conserver toutes les pièces et tous les justificatifs relatifs aux diverses actions mises en œuvre, qui serviront en cas de contentieux.

[haut de page](#)