

# GUIDE DE GESTION d'une alerte ou d'une crise STEC HP

---

Mise à jour 4 novembre 2022

**Groupe régional**  
**« Sécuriser les filières au lait cru »**

**Avec le concours financier de :**



## Préambule

### Qu'est-ce qu'un STEC HP ?

Selon la définition française, c'est une bactérie *Escherichia coli* productrice de Shiga-Toxines, porteuse des gènes stx et eae et faisant partie d'un des cinq sérogroupes suivants (« top 5 ») : O157:H7, O26:H11, O145:H28, O103:H2 et O111:H8.

On les appelle EHEC ou STEC HP (HP pour potentiellement Hautement Pathogène).

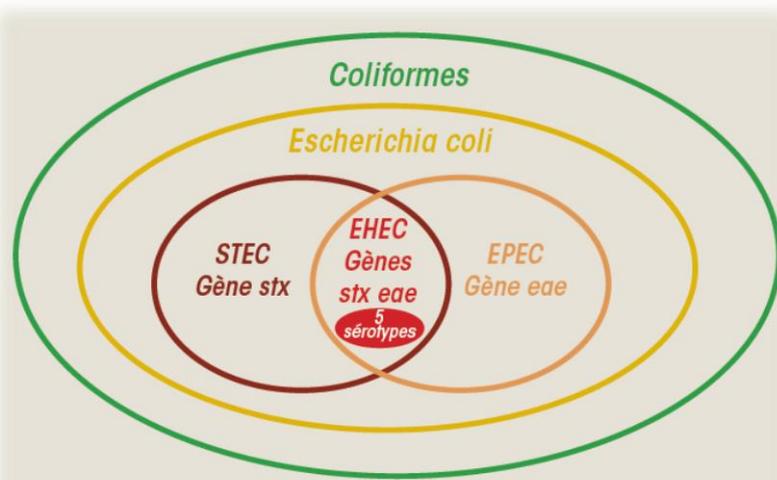


Fig. 1 : Définition d'une souche STECHP, d'après avis ANSES mai 2017

Pour en savoir plus, consultez la plaquette STEC du groupe de travail Auvergne-Rhône-Alpes « Sécuriser les filières au lait cru » - lien de téléchargement en page 8 de ce guide.

## 1. DEFINITION D'UNE ALERTE, D'UNE CRISE ET CHAMP D'APPLICATION DU GUIDE

### Alerte

On parle d'alerte dans les cas suivants :

- Détection de STECHP dans des outils de suivi interne en élevage, dans du lait avant mise en transformation, sur des filtres, des pédi-chiffonnettes, des lavettes pour mamelles...
  - ✓ Pas d'obligation d'information immédiate de la DDPP, car il s'agit de la production primaire (Art 50 de la loi Egalim).
  - ✓ L'anomalie et sa gestion (mesures correctives mises en place et vérification de l'efficacité de ces mesures correctives) doivent néanmoins être consignées dans le plan de maîtrise sanitaire.
- Denrée alimentaire non mise sur le marché dans laquelle une souche STEC HP a été mise en évidence.
  - ✓ Obligation d'information de la DDPP (Art 50 de la loi Egalim).



Pas de communication grand public

### Crise

On parle de crise dans les cas suivants :

- Denrée alimentaire mise sur le marché dans laquelle une souche STECHP a été mise en évidence suite à un auto-contrôle du producteur ou à un contrôle réalisé par un acheteur (ex : distributeur).
- Denrée alimentaire et entreprise de production suspectées suite à un cas de SHU.



Communication grand public

## 2. DEFINITION D'UNE CELLULE DE CRISE

### POURQUOI UNE CELLULE DE CRISE ? QUI RASSEMBLER AUTOUR DE LA TABLE ?

D'un point de vue réglementaire, c'est l'opérateur (artisan, industriel, fromager fermier, affineur) qui est responsable de ce qu'il met sur le marché.

Il peut être difficile pour un opérateur de gérer cette crise seul face à l'autorité administrative et aux médias.

D'autre part la crise peut impacter d'autres partenaires que l'opérateur lui-même, par exemple :

- le fromager fermier qui livre une partie de son lait à l'opérateur,
- l'ODG (Organisme de Défense et de Gestion – anciennement syndicat de produit).
- L'affineur (dans le cas où l'opérateur fait affiner à l'extérieur et met sur le marché le produit lui-même).
- Les autres entreprises de la même filière (gestion de l'image du produit).

**Il est donc nécessaire de gérer cette crise collectivement.**



De nombreuses tâches doivent être réalisées dans un laps de temps réduit. Il peut donc être intéressant de se regrouper à plusieurs pour être plus efficaces.

Ce groupe, appelé cellule de crise doit être légitime pour représenter l'opérateur concerné. C'est donc lui qui doit prendre l'initiative de mandater la cellule de crise pour qu'elle lui apporte son appui.

La cellule de crise est constituée par des référents techniques et/ou en communication pour accompagner l'opérateur face à l'autorité administrative, définir avec lui les mesures de diagnostic à mettre en place, les mesures correctives s'il y a lieu et de proposer à l'administration un plan d'échantillonnage de sortie de crise.



### La cellule de crise existe-t-elle ?

En cas de crise, si la cellule de crise n'existe pas, c'est à l'opérateur de la constituer.

#### Objectifs :

- Associer les compétences,
- Partager la responsabilité et le travail.



#### Conseils pour constituer une cellule de crise opérationnelle

Anticiper c'est mieux :

- Si la cellule de crise n'existe pas, il est nécessaire de la constituer en amont pour gagner du temps,
- Rôle des OPA, notamment les ODG (préparer les périodes estivales au cours desquelles on constate plus de contamination du lait par des STEC HP), les associations de producteurs, les Chambres consulaires, ...
- Quelle est la taille idéale d'une cellule de crise ? Moins de 10 personnes.
- Il est important d'associer des professionnels.



## Rôles à définir, qui gère quoi ?

Acteur	Rôle et fonctions	Compétences requises
<b>Animateur de la cellule de crise</b>	Personne qui coordonne : chargée du secrétariat, de la main courante, elle s'assure que tout le monde est prévenu	Capacité à coordonner, rigueur, capacité à transmettre les appels/ e-mails, à les enregistrer. <b>Attention ! poste très chronophage.</b>
<b>Référent(s) technique(s) élevage et transformation</b>	Conseillent les producteurs livreurs et transformateurs : diagnostic d'élevage, diagnostic de fromagerie, proposition d'analyses pour diagnostic (outils de suivi interne en élevage : filtres, pédi-chiffonnettes, lavettes mamelles...)	Compétences et connaissances techniques en élevage et/ou en fromagerie, ayant suivi une formation « Connaissance et maîtrise des germes pathogènes dans le lait cru », expérience de terrain, hiérarchisation des problèmes en élevage, gestion des analyses pour diagnostic.
	Exemples : vétérinaire de l'exploitation, conseiller élevage, conseiller fromagerie, responsable qualité de la fromagerie si différent du producteur, technicien traite... dont un responsable (= médiateur) qui sera chargé des relations avec l'administration	
<b>Responsable traçabilité produits</b>	Responsable de la gestion des produits : traçabilité des lots contaminés, organisation du retrait/rappel	Rigoureux, connaissance du système de traçabilité de l'entreprise (lots, ventes et clients), connaissance de la réglementation. En appui du médiateur.
	En relation étroite avec l'Expert « com » et le Médiateur. Dans une entreprise de collecte et transformation, c'est une compétence interne (responsable qualité par exemple). En production fermière, c'est le producteur lui-même.	
<b>Médiateur</b>	Personne chargé des relations avec l'administration	Expertise technique et connaissance des textes réglementaires. Expérimenté. Connaissances du terrain et des interlocuteurs Calme, posé, ferme, capable de travailler sous pression
	Une seule personne qui doit être mandatée par l'opérateur. Expertise technique reconnue par le producteur et par l'administration. Rôle de médiateur entre l'opérateur et l'administration.	
	Il est important pour l'opérateur de déléguer ce rôle car il est trop impliqué émotionnellement pour l'assumer lui-même.	
	Responsable de la gestion technique, des analyses libératoires, du protocole de reprise, du plan de maîtrise sanitaire (PMS)	
	Pour en savoir plus : <a href="#">MEDIATEUR CELLULE DE GESTION DE CRISE STECHP.doc</a>	

**Expert « com »  
et « porte parole »**  
(qui peuvent être  
une seule et même  
personne)

« **Expert com** » : c'est lui qui met en place la communication.

Communication avec le grand public (rédaction du texte de rappel des produits), les médias, et les élus du territoire.

Informé, rassurer le consommateur sans porter préjudice à l'entreprise concernée

Personne extérieure à l'entreprise si possible

« **Porte parole** » : il représente l'entreprise ou la filière. C'est lui qui prend la parole auprès des médias.

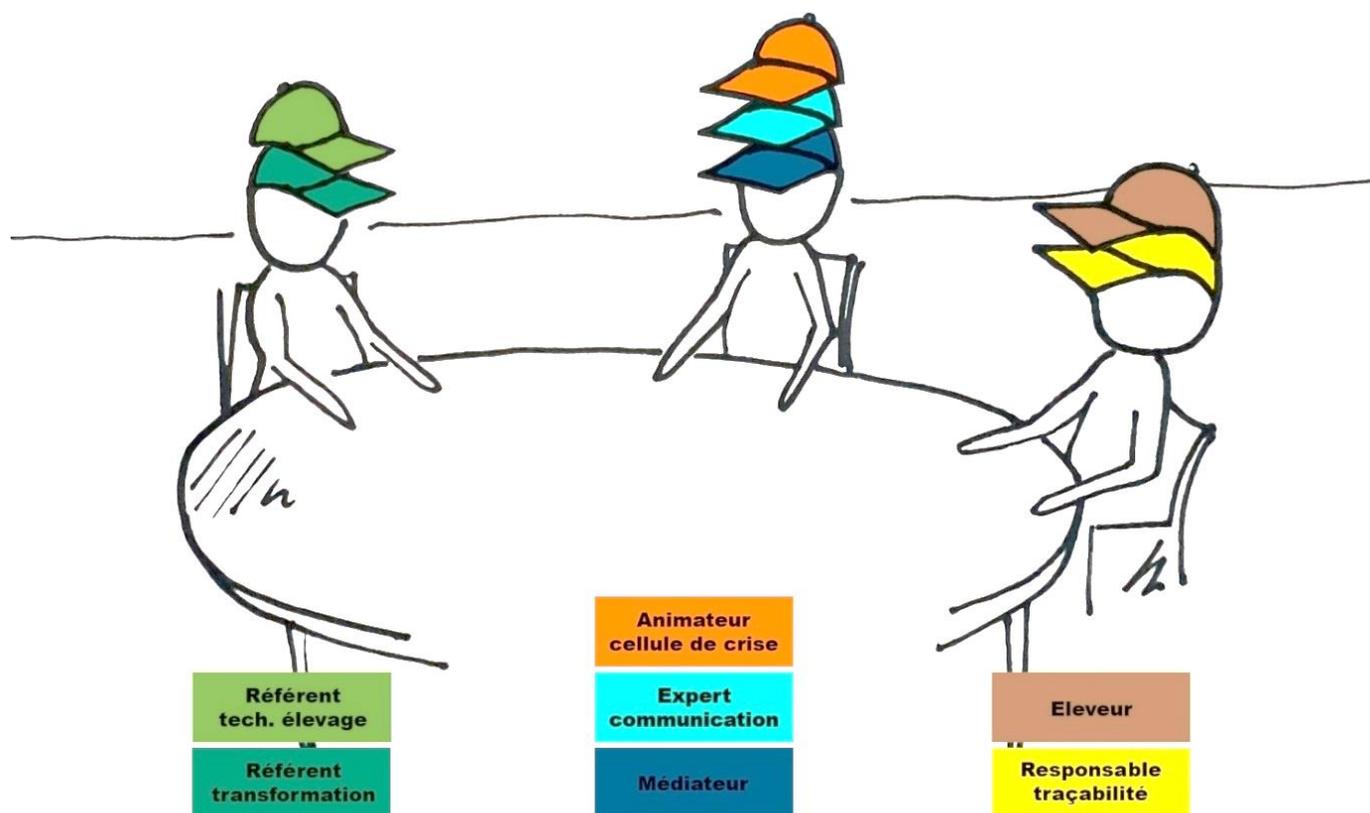
Une formation au Media Training est un plus (cette formation peut être proposée par le CNIEL ou par d'autres prestataires privés).

**Formés à la communication de crise.  
Connaissance du comportement des consommateurs et de la grande distribution.  
Media Training.**



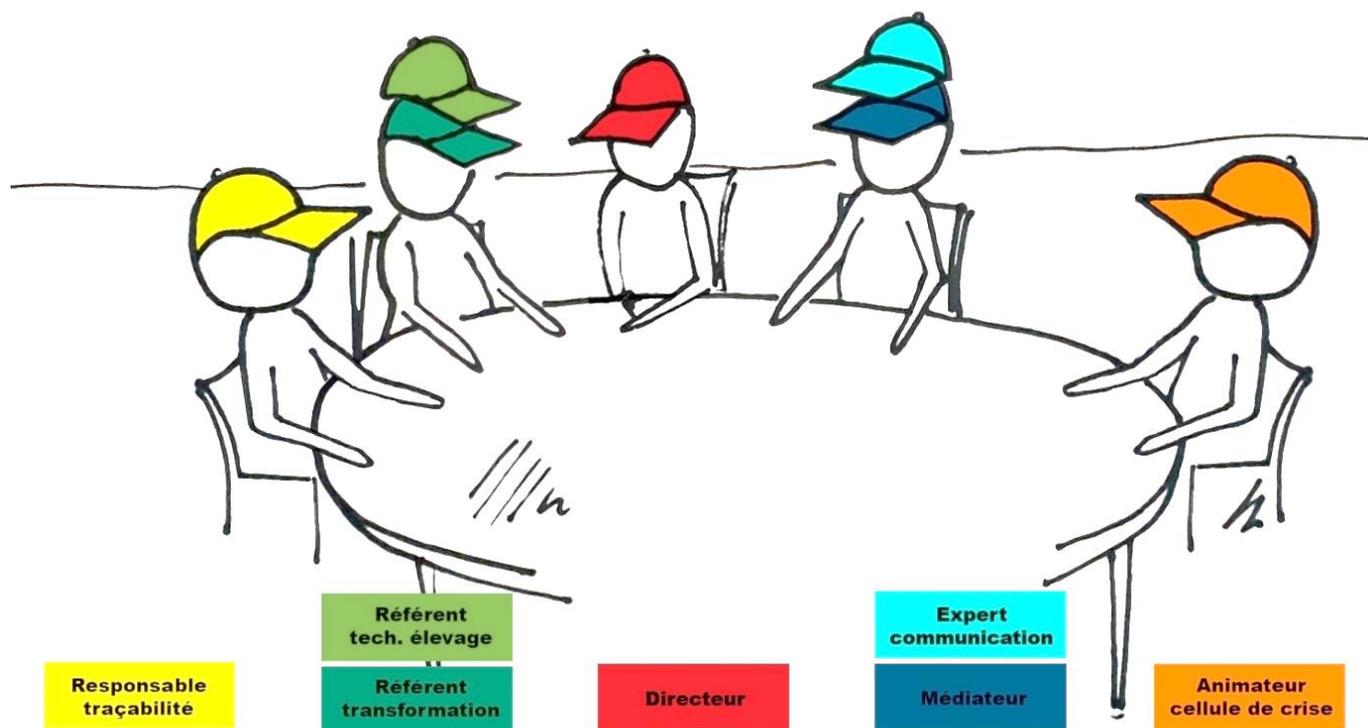
- Une personne peut englober plusieurs rôles en fonction de ses compétences et de la taille de la cellule de crise.
- Ne pas hésiter à aller chercher des compétences à l'extérieur de sa zone si cela s'avère nécessaire.

*Petite cellule de crise pour une entreprise fermière*



(crédit dessin : Manon PIERREFEU)

## Grosse cellule de crise pour une entreprise artisanale



(crédit dessin : Manon PIERREFEU)

### 3. QUELLE GESTION DES PRODUITS ?



- ✓ Il est possible de se référer à l'*instruction technique DGAL/MUS/2019-509* du 08/07/2019 ([Télécharger en cliquant sur ce lien](#)), mais pas que...
- ✓ Quelques exemples de communication de retrait/rappel de produits : UNE CRISE STECHP FICTIVE.doc – [Télécharger en cliquant sur ce lien](#).

**C'est au professionnel (= opérateur) de communiquer. Il est important de mettre en avant un texte non culpabilisant pour le producteur.**



La communication doit être à l'en-tête de l'entreprise.

La DDPP est chargée de vérifier que l'opérateur a bien communiqué auprès des consommateurs (la DDPP rédige un communiqué de presse le cas échéant). En d'autres termes, en cas de défaillance de l'opérateur, c'est la DDPP qui communiquera auprès des consommateurs (donc avec l'en-tête DDPP).

Si des malades sont identifiés, les autorités sanitaires communiqueront également de leur côté.

Remarque : En cas de SHU, les autorités sanitaires sont informées dans la plupart des cas avant l'opérateur.

## 4. COMMENT COMMUNIQUER ?



### Communication externe : médias

Dans la mesure du possible, il faut s'entourer d'une personne ayant de l'expérience.

Il est important de surveiller ce qui est dit sur la crise en cours : presses locale et nationale, TV, radios, réseaux sociaux ...

Dans l'idéal, il faudrait mettre en place un baromètre de surveillance et, en fonction des résultats, mettre en place un plan de communication (conférence ou communiqué de presse, page d'accueil du site internet...)



C'est une compétence très spécifique...

Chaque mot a son importance, et peut être mal interprété, sorti du contexte.

Il existe des formations « Média training / communication en cas de crise » (contacter le CNIEL).



### Réponses aux questions du public



Mettre en place un numéro de téléphone spécifique.

La ou les personnes qui répondent aux questions des consommateurs doivent être formées et maîtriser les éléments de réponse.

Les éléments de réponse peuvent évoluer en fonction des résultats du baromètre de surveillance ou de ce qui se dit sur la crise...



**Demander à l'interlocuteur qui il est : consommateur ? journaliste ?...**



**L'interlocuteur n'est pas un consommateur lambda**

↪ Ne pas hésiter à différer la réponse en contactant la personne référente (= expert « com »).



**L'interlocuteur est un consommateur lambda**

↪ La cellule de crise doit avoir préparé en amont un document permettant de répondre à la plupart des questions : produits concernés, marque de salubrité (N° d'agrément en France), DLC ou DDM, période de commercialisation, N° de lots concernés, symptômes, risques ...

✓ Voir exemple de FAQ sur crise STEC HP fictive : FAQ STEC – exemple fictif.doc – lien de téléchargement en page 9 de ce guide.

## Adresses et numéros utiles

- ✓ Télécharger la **liste des référents pour constituer une cellule de crise** en cliquant sur ce lien : [Liste referents guide de gestion de crise STEC](#).

Cette liste de référents n'est bien sûr pas exhaustive.

- ✓ Vous pouvez également télécharger la **liste des membres du groupe de travail régional AURA « Sécuriser les filières régionales au lait cru »** qui ont participé à la rédaction et/ou la relecture de ce guide en cliquant sur [ce lien](#).



## Préconisations/recommandations sur le protocole d'analyses

### Préconisations techniques :

Nous vous proposons de vous référer à la plaquette STEC HP et au diaporama du module de formation STEC HP élaborés par le groupe de travail AURA « Sécuriser les filières régionales au lait cru » :

- ✓ Télécharger le diaporama du module de formation STEC HP en cliquant sur [ce lien](#).
- ✓ Télécharger la plaquette STEC HP en cliquant sur [ce lien](#).

### Protocole de reprise :

**C'est à l'opérateur de proposer un protocole de reprise** (les autorités sanitaires sont susceptibles de valider ou non ce protocole).

#### Objectifs du protocole de reprise :

- vérifier que l'on a résolu le problème,
- démontrer que les produits que l'on va remettre sur le marché sont sains.



## Rappel de la réglementation : absence de STEC HP (top 5) dans 25 g de produit fini

**Remarque :** la méthode AQR (Analyse Quantitative des Risques) permet d'estimer la probabilité d'apparition d'un danger (SHU) en fonction du plan d'échantillonnage (ces probabilités ont été calculées à partir des résultats d'analyses STEC dans les laits livrés par les producteurs et mis en transformation dans les laiteries lait cru ; des études existent en pâtes pressées non cuites, pâtes cuites et technologie lactique).

L'AQR permet d'argumenter avec les autorités sanitaires.

On vérifie le retour à la normale par des analyses sur les produits finis démontrant l'absence de STEC HP dans 25 g.

La taille de l'échantillon est à discuter avec les référents techniques.

Les analyses de filtres ne sont pas nécessaires dans le protocole de reprise mais peuvent être intéressantes dans le diagnostic et la résolution de l'alerte (ce sont uniquement des outils de suivi interne).

**Exemple de protocole de reprise :** après mise en place de mesures correctives, réaliser des analyses sur 5 lots de produits finis successifs (N=5) montrant l'absence de STECHP dans 25 g.

**Attention :** chaque crise et protocole de reprise sont uniques. Nous vous conseillons de discuter du protocole de reprise avec les médiateurs ayant déjà des expériences en ce domaine.



## FAQ : foire aux questions, témoignages, retours d'expérience

**Exemple de FAQ sur une crise STEC HP fictive** : document à télécharger en cliquant sur [ce lien](#) (FAQ STEC – exemple fictif.doc).

**Retours d'expérience** : si vous souhaitez échanger avec des personnes ayant été confrontées à une crise STEC HP et profiter de leur retour d'expérience, vous pouvez contacter les personnes suivantes :

- ✓ **Sylvie COLOMBIER** – Comité Interprofessionnel du Saint Marcellin  
[sylvie@fromage-saint-marcellin.fr](mailto:sylvie@fromage-saint-marcellin.fr) – 06 81 78 03 83
- ✓ **Manon RECOUR** – Syndicat Interprofessionnel du Reblochon  
[recherche@reblochon.fr](mailto:recherche@reblochon.fr) - 06 72 38 85 38
- ✓ **Pierre ULRICH** – Ferme expérimental du Pradel  
[ferme.aubenas@gmail.com](mailto:ferme.aubenas@gmail.com) – 07 68 36 32 46



### Publications pour en savoir plus :

- **Guide interprofessionnel « Maîtrise des STEC en filière laitière »** : disponible sur demande au CNIEL
- **Etude Idele « STECAMONT »** : Le projet STECAMONT, conduit de 2015 à 2018 par l'Institut de l'Élevage et des partenaires scientifiques et de terrain, a permis d'acquérir des connaissances sur les STECHP en élevages laitiers et de tester l'efficacité de mesures de maîtrise à la ferme pour stopper la contamination du lait. Il a reçu le soutien de FranceAgriMer, du CNIEL, de l'ANICAP et de la Confédération de Roquefort. Quatre fiches ont été formalisées pour diffuser ses résultats à destination de différents publics :
  - Fiche toutes filières :  
[https://idele.fr/?eID=cmis\\_download&oID=workspace%3A%2F%2FspacesStore%2F88b1b00b-48f7-4d9c-88cf-22a33efa28b6&cHash=99540cecb3e4c2ce2e71273246c5af1](https://idele.fr/?eID=cmis_download&oID=workspace%3A%2F%2FspacesStore%2F88b1b00b-48f7-4d9c-88cf-22a33efa28b6&cHash=99540cecb3e4c2ce2e71273246c5af1)
  - Fiche filière bovine :  
<https://idele.fr/detail-article/vers-une-meilleure-connaissance-de-la-gestion-des-stec-hautement-pathogenes-dans-lamont-de-la-filiere-laitiere-bovine>
  - Fiche éleveurs bovins :  
[https://idele.fr/?eID=cmis\\_download&oID=workspace%3A%2F%2FspacesStore%2Fb6d6d5d0-0f34-4ecf-84e2-038d7e5389aa&cHash=20a527921480c17f69b6fd078cec2f27](https://idele.fr/?eID=cmis_download&oID=workspace%3A%2F%2FspacesStore%2Fb6d6d5d0-0f34-4ecf-84e2-038d7e5389aa&cHash=20a527921480c17f69b6fd078cec2f27)
- **Projet CASTEC** : Le projet CASTEC (2018-2020) a eu pour objectif de rechercher des facteurs de risque de présence de STEC HP dans le lait livré par des élevages de petits ruminants (brebis et chèvre), grâce à des méthodes de type enquête cas-témoin, cartographie et caractérisation poussée des souches isolées en élevage ou dans le lait.
  - Fiches éleveurs caprins :  
[https://idele.fr/?eID=cmis\\_download&oID=workspace%3A%2F%2FspacesStore%2Fabc33066-41bd-4cec-b048-0494d3912e1b&cHash=f6c3daec783c8ff0533d2b840096592d](https://idele.fr/?eID=cmis_download&oID=workspace%3A%2F%2FspacesStore%2Fabc33066-41bd-4cec-b048-0494d3912e1b&cHash=f6c3daec783c8ff0533d2b840096592d)  
  
[https://idele.fr/?eID=cmis\\_download&oID=workspace%3A%2F%2FspacesStore%2F6cabbfdf-9741-4ae8-ac91-a7b5bc178924&cHash=ca5bb7e75225e1a38e4e455cb1da22ea](https://idele.fr/?eID=cmis_download&oID=workspace%3A%2F%2FspacesStore%2F6cabbfdf-9741-4ae8-ac91-a7b5bc178924&cHash=ca5bb7e75225e1a38e4e455cb1da22ea)

- **Projets CASTEC et STECAMONT :**

- Fiche éleveurs ovins :

[https://idele.fr/?eID=cmis\\_download&oID=workspace%3A%2F%2FSpacesStore%2F50822865-598f-4b8f-805b-e2af6cad2f9c&cHash=9d5cb87f9d142159f5b856911e8e7c8e](https://idele.fr/?eID=cmis_download&oID=workspace%3A%2F%2FSpacesStore%2F50822865-598f-4b8f-805b-e2af6cad2f9c&cHash=9d5cb87f9d142159f5b856911e8e7c8e)

- **Etude Idele « MaLiSTEC » :** Depuis plusieurs années, les STEC HP d'origine fécale menacent les filières au lait cru, notamment en élevage caprin. Afin de limiter la multiplication et la transmission de ces bactéries dans le lait, le projet MaLiSTEC, conduit de 2019 à 2021 par l'Institut de l'Élevage et des partenaires de terrain, s'est penché sur deux leviers : la mamelle et la litière. Il a reçu le soutien de la Région Auvergne-Rhône-Alpes (PEPIT), de l'ANICAP et du Criel Alpes Massif Central.

- Fiche « entretien des litières paillées en élevage caprin » :

[https://idele.fr/?eID=cmis\\_download&oID=workspace%3A%2F%2FSpacesStore%2Fd0ec6502-e41b-4d7e-93b0-91be50c272d3&cHash=94c751ca2363d885e4d58c83c5a87539](https://idele.fr/?eID=cmis_download&oID=workspace%3A%2F%2FSpacesStore%2Fd0ec6502-e41b-4d7e-93b0-91be50c272d3&cHash=94c751ca2363d885e4d58c83c5a87539)

- Fiche « solutions ponctuelles pour une désinfection efficace des trayons en pré-traite » :

[https://idele.fr/?eID=cmis\\_download&oID=workspace%3A%2F%2FSpacesStore%2F67d91b3e-0819-4341-9ee6-07ed2dcb8e60&cHash=f6728945d53ecfd90dcf0601f3a72a03](https://idele.fr/?eID=cmis_download&oID=workspace%3A%2F%2FSpacesStore%2F67d91b3e-0819-4341-9ee6-07ed2dcb8e60&cHash=f6728945d53ecfd90dcf0601f3a72a03)

**Rédaction :** Sandrine ANSELMET (Chambre d'Agriculture 38 / APFI), Valérie BEROULLE (Syndicat Caprin de la Drôme), Arnaud BETHIER (FDCL des Savoie), Frédéric BLANCHARD (producteur fermier /APFI), Samuel BOUCHIER (ADICE), Margot BRIE (GDS de l'Ardèche), Sylvie COLOMBIER (CISM), Laurent COURTOT (Chambre d'Agriculture 71 / ACSEL Conseil Elevage), Clémence DUPLESSY (AGRIAL), Benjamin DELTOUR (vétérinaire), Marion LAPORTE (Auvergne-Rhône-Alpes Elevage), Eric MAUCCI (GDS des Savoie), Bruno MATHIEU (Syndicat Interprofessionnel du Reblochon), Nathalie MORARDET (Auvergne-Rhône-Alpes Elevage), Sylvie MORGE (Chambre d'Agriculture 07), Katleen PETIT (ADICE), Philippe POTTIE (GTV Rhône-Alpes), Sabrina RAYNAUD (Idele), Manon RECOUR (Syndicat Interprofessionnel du Reblochon), Jean-Pierre SAUVAGE (Chambre d'Agriculture 42), Laurent THOMAS (GDS du Rhône), Constance WEY (Auvergne-Rhône-Alpes Elevage).

**Mise en page :** Stéphanie COUSPEYRE (Auvergne-Rhône-Alpes Elevage)

**Octobre 2022**

**Groupe régional**  
**« Sécuriser les filières au lait cru »**

**Avec le concours financier de :**

