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 **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/2015-1047** **03/12/2015**

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 : Diffusion de la Procédure nationale "Supervision".

Destinataires d'exécution
DRAAF DAAF DD(CS)PP

Résumé : La présente instruction porte à la connaissance des agents de l'organisme DGAL, la version révisée de la PN "Supervision".

Textes de référence : Manuel qualité national de l'organisme DGAL

Cette instruction a pour objet de diffuser la version révisée de la procédure nationale « Supervision » (« PN Supervision ») de l'organisme DGAL.

Les modifications apportées consistent essentiellement en une mise en cohérence avec l'évolution de la démarche de management par la qualité de l'organisme DGAL. Les références à la norme ISO/CEI 17020 ont été supprimées (ces modifications ne sont pas apparentes par souci de présentation).

Toutes vos remarques peuvent utilement être communiquées en retour par l'intermédiaire des responsables qualités locaux (RQL) et des CRAQ, sur la boite institutionnelle : *assurance-qualite.dgal@agriculture.gouv.fr*

Le Directeur Général de l'alimentation

Patrick DEHAUMONT

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....1

1 Objectif.....2

2 Objet.....2

3 Domaine d'application.....2

4 Définitions.....2

5 Description de la procédure.....3

5.1 Programmation de la supervision.....3

5.2 Analyse des risques.....3

5.3 Modes de supervision.....4

5.4 Fréquences minimales de supervision.....5

5.5 Données du planning de supervision.....5

5.6 Réalisation de la supervision.....6

5.7 Enregistrements de la supervision.....6

5.8 Bilan de la supervision.....6

6 Documents de référence.....6

7 Eléments associés.....6

7.1 Documents.....6

7.2 Enregistrements.....7

Logigramme de la supervision.....8

1 Objectif

L'objectif poursuivi par cette procédure est de définir les éléments minimaux indispensables pour la supervision des agents impliqués dans l'activité d'inspection de la DGAL qui permettent de s'assurer du maintien des compétences et de l'harmonisation des pratiques.

2 Objet.

Cette procédure définit les modalités et les responsabilités pour la réalisation de la supervision.
Elle permet un allègement des supervisions, fondé sur une analyse de risque, pour les structures qui le souhaitent.

3 Domaine d'application.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des agents impliqués dans l'activité d'inspection de la DGAL (y compris par exemple la certification à l'exportation, les PSPC, …), quelle que soit la structure (nationale, régionale, départementale) concernée et l'objet de l'inspection (contrôle sanitaire vétérinaire ou phytosanitaire).

Note : Cette procédure ne s'applique pas aux délégataires, qui doivent être accrédités ISO/CEI 17020, et qui définissent les modalités de supervision au sein de leur organisation.

4 Définitions

- Méthode d'inspection :
  Une méthode d'inspection est décrite dans un vade-mecum (ou équivalent) ; une grille d'inspection lui est associée pour enregistrer les résultats de l'inspection.

- Domaine technique d'inspection
  Ensemble de méthodes d'inspection regroupées selon la présentation réalisée dans le référentiel métier sur l'intranet http://dgal.qualite.national.agri/ .

- Domaine de supervision :
  Un domaine de supervision regroupe un ou plusieurs domaines techniques d'inspection relevant du même type de compétence et constitue l'unité élémentaire pour la programmation de la supervision et présenté dans le référentiel métier sur l'intranet http://dgal.qualite.national.agri/ .

- Superviseur
  Personne qualifiée (voir PN qualification) pour réaliser des actions de supervision en situation réelle et/ou documentaire.

  Note 1 : le superviseur peut être de la structure concernée ou d'une autre structure.

5 Description de la procédure

Cf. logigramme

5.1 Programmation de la supervision

La programmation de la supervision (agent supervisé, domaine de supervision choisi, voire domaine technique d'inspection, voire méthode d'inspection concernée, mode de supervision) s'appuie sur une analyse des risques et est établie au cours du 1er trimestre de l'année en cours.

L'enregistrement de cette programmation est complété (méthode d'inspection supervisée, choix du superviseur, dates …) au fur et à mesure et constitue le planning de supervision.

Il est établi par chaque DTL pour les agents concernés par ses domaines, et nécessite une concertation entre DTL.

5.2 Analyse des risques

Les risques principaux qui peuvent entacher les résultats d'une inspection sont notamment :

- Une perte de compétences
- Un défaut d'harmonisation
- Un manque d'impartialité

Chacun des risques identifiés fait l'objet d'une évaluation :

Cette évaluation permet d'identifier les priorités en matière de supervisions pour chaque agent concerné : rythme de supervision, méthode d'inspection choisie comme support de supervision.

Pour la réalisation de cette analyse de risques en vue d'établir le programme de supervision peuvent notamment être pris en compte :

- L'ancienneté de l'agent dans la fonction pour laquelle il a été qualifié (un agent nouvellement qualifié doit être supervisé plus rapidement) ;
- L'évaluation de la compétence du supervisé résultant notamment des supervisions précédentes (un doute sur une compétence d'un agent doit entraîner une programmation renforcée de la supervision) ;
- Les méthodes d'inspection qu'il applique une méthode plus complexe, ou d'apparition récente, ou de mise en application rare pour l'agent peut entraîner une programmation renforcée de la supervision ;
- Les points de discussion apparus à la lecture des rapports d'inspection ;
- Les difficultés exprimées par l'agent concerné ;
- Les résultats de l'analyse des risques liés à l'impartialité et les mesures prises pour en limiter l'impact ;
- Tout autre critère local pertinent ;
- les choix de supervision réalisés par les autres DTL dans les autres domaines couverts par l'agent ;

- L'évolution du contexte ;
- Les réclamations ou recours éventuels …

Chaque DTL doit réaliser une analyse de risque incluant tous les agents concernés par les domaines dont il a la responsabilité.
Il prendra en compte ses critères parmi la liste précédente.
Une coordination doit avoir lieu entre les différents DTL lorsque des agents sont concernés par plusieurs domaines.
Les critères retenus dans le cadre de cette analyse des risques sont enregistrés (CR de réunion, mention à la suite du planning de supervision,...), le résultat est matérialisé par le planning de supervision.

5.3 Modes de supervision

On distingue plusieurs modes de supervision :

- en situation réelle, faisant l'objet d'un compte-rendu de supervision
  - chez l'inspecté : un superviseur analyse les pratiques d'inspection d'un inspecteur au cours d'une inspection.
  - instruction d'un certificat d'exportation : la supervision porte sur un certificat d'exportation finalisé, et permet de vérifier que toutes les étapes ont été correctement appliquées. La supervision est alors effective pour tous les agents ayant participé à l'élaboration du certificat concerné, qu'ils aient été présents lors de la supervision ou non.
    Le CR de supervision mentionne tous les agents concernés, et le DTL rajoute la date de supervision dans le planning pour chacun de ces agents (gestionnaire technique, inspecteur, vétérinaire certificateur,...).
  - PSPC : la supervision porte sur l'intégralité du suivi d'un prélèvement, depuis la programmation jusqu'à l'exploitation du résultat, et permet de vérifier que toutes les étapes ont été correctement appliquées. La supervision est alors effective pour tous les agents ayant participé à la gestion de ce prélèvement, qu'ils aient été présents lors de la supervision ou non.

    Le CR de supervision mentionne tous les agents concernés, et le DTL rajoute la date de supervision dans le planning pour chacun de ces agents (gestionnaire technique, inspecteur).
- documentaire : relecture d'un rapport d'inspection par un agent qualifié, les remarques éventuelles faisant l'objet de cette relecture sont portées sur une version de travail du rapport concerné (annotations), cette version est conservée.

- autres modes alternatifs de supervision :
  - inspections partagées : 2 inspecteurs participent à l'inspection, le rapport conjoint tient lieu d'enregistrement ; il est signé par l'inspecteur désigné lors de la planification de l'inspection partagée,. La mention du nom du 2ème inspecteur comme accompagnant ou co-signataire implique que le travail d'harmonisation des pratiques a eu lieu et suffit comme compte rendu de supervision. Les 2 inspecteurs se sont alors supervisés l'un l'autre. Cette information est inscrite dans le planning.

- inspections observées (par exemple en audit par un auditeur technique), la partie du rapport relatif à cette observation tient lieu d'enregistrement.
- toute forme d'échange de pratiques (en formation, lors de réunions de service, ou lors d'un exercice d'échanges de pratiques en tant que tel, ..) :
  - lorsqu'il est réalisé sous l'autorité d'un agent ayant des compétences techniques reconnues,
  - qu'un plan d'action est mis en place si un agent persiste dans un fonctionnement discordant,
  - que l'échange de pratiques se concrétise par un compte-rendu qui précise les agents présents,
  - qu'il est tracé au minimum a posteriori dans le planning de supervision.

5.4 Fréquences minimales de supervision

Les fréquences minimales de supervision, par cycle de 5 ans, sont les suivantes :

- Inspecteurs : une supervision en situation réelle (chez l'inspecté) pour un domaine de supervision défini (choix de la méthode). Pour les autres domaines de supervision où officie l'agent concerné, une supervision devra être réalisée, mais elle pourra alors être documentaire, ou être réalisée selon les autres modes alternatifs de supervision présentés supra.
- Autres agents qui instruisent ou signent des certificats d'exportation : une supervision d'un certificat auquel ils ont participé.
- Autres agents qui participent à une étape de réalisation des PSPC : une supervision d'un prélèvement auquel ils ont participé.

5.5 Données du planning de supervision

Le planning de supervision mentionne :

- pour le cycle de 5 ans :
  - La liste de tous les agents devant être supervisés, avec tous les domaines de supervision concernés,
  - Le positionnement au cours du cycle des supervisions en situation réelle
- Pour chaque agent faisant l'objet d'une programmation de supervision dans l'année en cours :
  - La méthode d'inspection choisie
  - Le nom du superviseur
- Au fur et à mesure, les dates des supervisions réalisées (en situation réelle ou documentaires ou en échanges de pratique)

5.6 Réalisation de la supervision

Voir logigramme

Les résultats de la supervision seront notamment utilisés pour le maintien de la qualification des supervisés, pour la définition des formations nécessaires pour le supervisé…

5.7 Enregistrements de la supervision

Voir § 7 ci-après

Les enregistrements contiennent notamment les éléments relatifs au maintien de la qualification des supervisés, aux formations nécessaires, …

5.8 Bilan de la supervision

Il est fait en revue de direction :

- au niveau de la structure locale sur la base d'un bilan préparé par le DTL
- au niveau de la région sur la base de la synthèse des bilans locaux réalisée
- au niveau de la structure centrale sur la base d'un bilan préparé par le RQN (synthèse des bilans régionaux) et dont les conclusions donneront notamment des orientations en matière de supervision pour les directions régionales et départementales.

Ces bilans seront notamment utilisés pour la définition des besoins en formation dans la structure concernée ou éventuellement au niveau national.

6 Documents de référence

- Manuel Qualité National de la DGAL
- Fiche de Processus Inspection
- OPE Guide général d'inspection
- PN Qualification

7 Eléments associés

7.1 Documents

- Vade-mecum d'inspection ou équivalent
- Grilles d'inspection
- Guide de supervision
- Modèles de compte rendu de supervision en situation réelle

7.2 Enregistrements

- Matrice locale des qualifications de chaque site de rattachement administratif des agents concernés
- Planning des supervisions
- Critères pris en compte par chaque DTL pour l'analyse des risques pour l'établissement des plannings de supervision
- Comptes-rendus des supervisions en situation réelle
- Rapports d’inspection annotés
- Rapports conjoints d’inspection
- Rapports d’audit relatif aux inspections observées
- Compte-rendu des échanges de pratiques
- Bilans annuels des supervisions
- Orientations concernant la supervision prises en Revue de Direction nationale

Logigramme de la supervision

Qui	Quoi	Où	Quand	Comment	Pourquoi	Commentaires
DTL	1 - Définition du planning de supervision	Centrale, région ou département	Avant fin du 1er trimestre de l'année	Analyse de risques Respect des fréquences minimales de supervision Respect des orientations relatives à la supervision données par la centrale	Définir les modes de supervision, les superviseurs, les agents supervisés, les domaines et méthodes d'inspection supervisées, les dates, ...	Enregistrement de l'analyse des risques Enregistrement du planning de supervision
Directeur local	Approbation (validation) du planning Non Oui	Centrale, région ou département	Avant fin du 1er trimestre de l'année			
Superviseur DTL Inspecteurs Auditeurs, ...	2 - Réalisation de la supervision Supervision sur site Supervision documentaire Autres supervisions	Site Bureau Sur site, bureau, ...	Selon le planning de supervision	Observation Lecture de rapport d'inspection Inspections partagées Inspections observées Echanges d'expérience	Surveiller la compétence des agents concernés	Une supervision nécessite une évaluation individuelle par un agent qualifié ou de compétence reconnue, faisant l'objet d'un enregistrement et tracée dans le planning de supervision
Superviseur DTL Inspecteurs Auditeurs, ...	3 - Enregistrements Rapport de supervision Mèl, annotations, ... CR, rapports, ...	Bureau	Suite à l'action de supervision	Echanges entre superviseurs et supervisés, Rédaction des rapports, mèl, ..., Comptes-rendus, ...	Montrer la compétence Identifier les points d'amélioration (lien avec la qualification)	
Directeur local DGAL	4 - Bilan des supervisions	Département ou région Service Central	Revue de direction annuelle	Examen du bilan des supervisions préparé par le DTL Examen du bilan des supervisions préparé par le RQN sur la base des synthèses régionales faites par le DTL	Maintien ou amélioration des compétences Confiance dans les inspections et les inspecteurs Plan de formation	Impacts sur l'inspecteur supervisé Le fonctionnement du service La méthode de supervision Le nombre de supervisions, Le programme ou les plannings de supervision, ...