Ordre de méthode

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE
L'ALIMENTATION

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/2018-742** **04/10/2018**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Cette instruction abroge :
DGAL/SDPRAT/2015-910 du 31/10/2015 : SIGAL - Fonctionnement du programme de référence SPR 26 – Pilotage du management par la qualité
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 3

Objet : Mode opératoire "Enregistrement et suivi des audits dans SIGAL" (OPE SIGAL Audit)

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

Résumé : Ce document présente les modalités de saisie des audits internes réalisés au sein de l'organisme DGAL et des non-conformités qui peuvent être constatées lors de ces audits dans le programme de référence SIGAL SPR 26.

Textes de référence :IT SDPRAT/2018-740 - Procédure nationale "Réalisation des audits et qualification des auditeurs" (PN Audit)
IT SDPRAT/2018-741 - Mode opératoire "Éléments de méthodologie de l'audit interne" (OPE Audit)

Ministère de l'agriculture et de l'alimentation - Organisme DGAL		
Processus *Management*	MODE OPÉRATOIRE **Enregistrement et suivi des audits dans SIGAL**	Codification : *OPE SIGAL Audit* Indice : A Date : 02/10/18

Table des matières

1. Objet 2
2. Objectif 2
3. Domaine d'application 2
4. Rôles des différents acteurs dans la saisie et profils de connexion 2
   4.1 – Rôles des différents acteurs dans la saisie des audits dans le SPR 26 2
   4.2 – Profils de connexion des CRAQ 3
   4.3 – Profil de connexion des RQL 3
5. Déroulement de l'enregistrement des audits dans SIGAL 3
   5.1 – Paramètres généraux 3
   5.2 – Saisie des audits prévisionnels 3
   5.3 – Saisie des non-conformités 8
6. Utilisation des données via Business Object 9
7. Documents associés 9
8. Glossaire 10

Les annexes de cet OPE présentent des pas-à-pas détaillés de la saisie dans le SPR26 de SIGAL. Elles sont directement accessibles sur l'intranet du management par la qualité pour faciliter leur consultation et mise à jour :

- Annexe 1 - Création d'un panier
- Annexe 2 - Saisie d'une intervention prévisionnelle audit
- Annexe 3 - Saisie des interventions « non-conformités »

Cet OPE reprend l'instruction technique DGAL/SDPRAT/2015-910 du 30/10/15 ainsi que le Vade-mecum du 20 avril 2012 abrogés en leur apportant des mises à jour surlignées en gris dans le document.

***Pré-requis** :*

Tout utilisateur de SIGAL doit avoir une formation préalable pour se repérer dans l'application. Le réseau des COSIR a été mis en place à cette fin.

Pour une bonne utilisation du programme de référence « SPR 26 - Pilotage par le management de la qualité », la connaissance d'un certain nombre de notions génériques de SIGAL est nécessaire :

- ***Modules SIGAL** : environnement national, gestion des établissements, gestion des interventions terrain.*
- ***Notion de champ** : département de l'intervention, site d'intervention, acteur et maître d'œuvre, ressource, descripteur, valeur de descripteur, résultat de descripteur, dates prévisionnelles, dates de réalisation, acte de référence, programme.*
- ***Fonctionnalités** : onglets, filtres, tri, création d'intervention, modification d'intervention, suppression d'intervention, suivi des interventions, paniers et sélections, rattachement d'une intervention à une autre intervention.*

1. Objet

Le programme de référence *SPR 26 – Pilotage par le management de la qualité* de SIGAL est destiné à appuyer le pilotage et le suivi des audits tant au niveau national que local.

Ce document présente les modalités de saisie des audits internes réalisés au sein de l'organisme DGAL (y compris **ceux relevant du contrôle interne du MAA et les audits réalisés par la direction F de la DG SANTE)** et des non-conformités qui peuvent être constatées lors de ces audits dans le programme de référence *SIGAL SPR 26*.

Ce programme n'a pas vocation à remplacer les enregistrements associés à l'audit (rapport et tableau ou fiches de non-conformités).

2. Objectif

L'objectif de ce mode opératoire est de détailler les différentes étapes nécessaires à l'enregistrement des audits dans le programme de référence *SIGAL SPR 26* ainsi que les éléments à renseigner afin d'harmoniser les informations enregistrées par les différents utilisateurs et ainsi permettre une meilleure valorisation des données.

3. Domaine d'application

Le domaine d'application de cet OPE est le programme de référence *SPR 26* de SIGAL.

Cet OPE s'adresse plus particulièrement aux CRAQ, aux RQL et aux auditeurs chargés de saisir et de suivre des audits dans SIGAL.

4. Rôles des différents acteurs dans la saisie et profils de connexion

4.1 – Rôles des différents acteurs dans la saisie des audits dans le SPR 26

Plusieurs utilisateurs sont susceptibles de participer à la saisie des interventions dans le SPR26 : **CRAQ, RQL, auditeurs DGAL et BMQCC**.

Concernant la saisie des audits réalisés dans les services déconcentrés, la répartition des tâches et la qualité des données sont sous la responsabilité des CRAQ. Ceux-ci restent les interlocuteurs privilégiés pour toute question sur les interventions ou toute demande d'évolution.

Généralement le CRAQ saisit les audits de sa région quels que soient l'auditeur et le type d'audit. Pour cela, il crée au préalable une intervention prévisionnelle dès que celle-ci est connue. Après l'audit, le CRAQ complète l'intervention prévisionnelle ou crée directement une intervention audit et génère une ou des interventions non-conformité si nécessaire.

Le RQL de la structure auditée complète l'intervention non-conformité en indiquant les actions prévues (au maximum 5) avec le délai et précise la date de réalisation des actions (traçabilité).

La saisie de la clôture de l'audit (avec la date de validation) est réalisée par le CRAQ, l'auditeur ou le RQL selon l'organisation locale.

Le BMQCC saisit les audits du site DGAL Administration centrale ainsi que les interventions liées aux missions d'audit et aux missions exploratoires réalisées par la direction F de la DG SANTE, qu'ils concernent la DGAL ou ses services déconcentrés.

4.2 – Profils de connexion des CRAQ

Les CRAQ ont deux profils de connexion SIGAL :

- Un profil régional (DRAAF/SRAL nn[1]) à utiliser pour la saisie et la consultation des interventions attribuées au CRAQ (région + suppléances).

1 : nn est un numéro attribué par SIGAL à la région

- Un profil national (DGAL – CRAQ – Nom Prénom) exclusivement pour la consultation des autres interventions.

Le CRAQ a la main sur toutes les interventions de la région dans laquelle il est affecté dès qu'il est en poste, même junior, et il en porte la responsabilité.

Dans le cadre d'une suppléance, le CRAQ suppléant devient responsable des interventions de la région concernée pour la durée de la suppléance et le champ. Il est toujours possible pour le CRAQ suppléant de déléguer la saisie mais il reste responsable de la qualité des données enregistrées. Les départements concernés seront rajoutés au profil nominatif le temps de la suppléance. Pour cela, le CRAQ suppléant adressera un courriel directement au BMOSIA avec en copie le BMQCC.

4.3 – Profil de connexion des RQL

Les RQL ont un profil de connexion local. Cela signifie qu'ils accèdent par défaut uniquement aux interventions de leur département.

5. Déroulement de l'enregistrement des audits dans SIGAL

5.1 – Paramètres généraux

Le programme de référence *SPR 26* utilisé pour programmer et suivre les audits internes de l'organisme DGAL se compose de deux rubriques appelées « actes de référence » :

- **Programmation et réalisation des audits :** c'est au sein de cette rubrique que sont enregistrés les audits programmés ainsi que les audits réalisés.
- **Suivi des non-conformités :** cette rubrique est renseignée dès lors que l'audit a mis en évidence une ou plusieurs non-conformités. Ces non-conformités seront ensuite rattachées à l'audit correspondant enregistré dans la rubrique précédente.

Pour décrire chaque intervention d'audit, des descripteurs sont proposés. Pour chaque descripteur des valeurs sont à renseigner (clic-droit « rapatrier ») à partir d'une boîte à liste. Dans certains cas, plusieurs valeurs peuvent être renseignées pour le même descripteur (exemple : processus audité(s) ou domaine technique).

Le champ libre « résultat » permet de saisir un texte, de manière **synthétique** (255 caractères maximum) **sans signe de ponctuation ni de retour à la ligne.** Il est possible toutefois de séparer les mots par des tirets lorsque nécessaire.

Les modalités d'utilisation et consignes de saisie sont mentionnées ci-dessous et détaillées dans les annexes.

De la qualité des données dépendent la qualité des extractions et l'exploitation qui peut en être faite.

5.2 – Saisie des audits prévisionnels

Pour être efficace, la saisie doit être réalisée dès connaissance de l'information. Un audit doit être saisi dès lors qu'il a été programmé, même si la date de réalisation n'est pas encore déterminée ou qu'il est prévu pour l'année n+1. Les informations complémentaires sont alors complétées au fur et à mesure.

Les interventions prévisionnelles de l'année n doivent être saisies avant le 31/03 de l'année n (a minima la structure auditée et la date prévisionnelle, les autres informations pourront être complétées ultérieurement) pour permettre au BMQCC de connaître la programmation annuelle.

Remarque : Un audit qui a lieu sur plusieurs sites entraînera la création d'autant d'interventions qu'il y a de sites concernés.

Si plusieurs sites d'une même DRAAF ou DD(CS)PP sont audités dans le cadre d'un même audit (exemple : audit du processus *Management),* il est tout de même nécessaire de créer une intervention pour chaque site audité pour permettre la valorisation des données.

La date de réalisation à indiquer lors de l'audit est la **date de fin d'audit** (date de clôture). Les non-conformités portent cette même date, même si elles ont été constatées un jour précédent.

Les annexes « 1- Création d'un panier » et « 2- Création d'une intervention prévisionnelle audit » directement consultables sur l'intranet décrivent pas à pas :

- la création d'un panier qui regroupe les différentes structures dont le CRAQ a la responsabilité
- la création d'une intervention prévisionnelle d'audit

Une fois l'intervention créée dans l'acte de référence « *Programmation et réalisation des audits* », il faut renseigner plusieurs descripteurs pour décrire les différents paramètres de l'audit. Pour chaque descripteur, plusieurs valeurs possibles sont associées. Le tableau suivant définit leur condition d'utilisation :

Nom descripteur	Valeurs possibles	Utilisation	Consignes/remarques
Type d'audit	Audit interne DGAL	Audit réalisé à la demande des directeurs dans **les structures sièges** pour respecter les exigences du règlement 882/2004 (remplacé par le R2017/625) reprises dans la procédure nationale audit.	
	Audit site secondaire AB	Audit réalisé à la demande des directeurs dans un abattoir de boucherie (AB) de volaille (AV) ou dans une antenne (établissement existant dans SIGAL)	**OBLIGATOIRE** : Création d'une intervention par site audité, même si l'audit à lieu en même temps que le siège et fait l'objet d'un rapport unique.
	Audit site secondaire AV		
	Audit site secondaire antenne		
	Audit SIVEP	Audit réalisé par le SIVEP dans les PIF, PEC et PED	Ces interventions sont renseignées par le CRAQ de la région concernée.
	Audit BT DGAL	Audit organisé et réalisé par les bureaux techniques autres que le SIVEP (ex : Programmation SSA et salmonelles)	Ces interventions sont renseignées par le bureau technique concerné ou à défaut par le BMQCC.
	Audit processus national	Audit programmé par les pilotes de processus et réalisé sur un échantillon de structures (administration centrale et services déconcentrés)	Pour les services déconcentrés, ces audits sont enregistrés par le CRAQ de la région concernée.
	Audit MIGA-MMAI	Audit réalisé par le CGAAER (MIGA) dans le cadre du contrôle interne, et audit réalisé dans le cadre de la mission ministérielle d'audit interne (MMAI)	Interventions renseignées par le BMQCC
	Audit externe	Mission d'audit conduite par les auditeurs de la Direction F de la DG SANTE (audits européens)	Interventions renseignées par le BMQCC Dans l'encadré « Résultat » indiquer « mission d'audit » ou « mission exploratoire ».

Nom descripteur	Valeurs possibles	Utilisation	Consignes/remarques
Type d'audit encadré « Résultat »	Saisie libre	Un commentaire peut être apporté dans l'encadré « Résultat » une fois la valeur du descripteur « Type d'audit » choisie. Il peut être utile d'y préciser certains éléments : exemple audit conjoint DGAL/DGCCRF	
Processus audité(s)	Processus Management	À renseigner lorsque l'audit porte sur un ou plusieurs processus.	Seuls les processus audités de façon approfondie doivent être renseignés
	Processus Inspection		
	Processus Mesures Incitatives		
	Processus Systèmes d'information		
	Processus Ressources humaines		
	Processus Finances		
	Processus Veille, surveillance, prévention et traitement des alertes		
	Processus Réglementation		
	Autre		
Domaine technique	Alertes et urgences sanitaires	Lorsque l'audit porte sur un ou plusieurs domaines techniques, chaque domaine technique audité doit être sélectionné.	Les domaines techniques doivent être renseignés uniquement si l'audit a porté sur un thème précis tel que listé dans la PN Audit et qu'une partie du rapport y est dédiée.
	E1 – Export du domaine vétérinaire (certification sanitaire à l'exportation)		
	E2 – Certification phytosanitaire - Établissements et lots de produits		
	PSPC du domaine vétérinaire		
	I1 – Import du domaine vétérinaire (contrôles à l'importation)		
	I2 – Import végétaux		

Nom descripteur	Valeurs possibles	Utilisation	Consignes/remarques
	PV1 – Passeport phytosanitaire européen		
	PV4 – Intrants		
	PV5 – OGM		
	PV6 – Paquet hygiène en production primaire végétale		
	PV8 – Surveillance des organismes réglementés et émergents (SORE ; ex-PSPC phyto)		
	SPA1 – Alimentation animale		
	SPA2 – Pharmacie vétérinaire		
	SPA3 – Protection animale des animaux de rente		
	SPA4 – Filière animaux de compagnie et loisir		
	SPA5 – Protection animale en expérimentation animale		
	SPA6 – Action sanitaire en élevage (dont aquaculture et salmonelles en élevage avicole)		
	SPA7 – Élimination et valorisation des sous-produits animaux		
	SPA9 – Identification animale		
	SPA10 – Échanges intracommunautaires d'animaux vivants		
	SPA11 – Reproduction		
	SSA1 – Établissements d’abattage et de découpe		
	SSA1 – Viandes hachées, Préparation de		

Nom descripteur	Valeurs possibles	Utilisation	Consignes/remarques
	viandes, VSM, Produits à base de viande		
	SSA1 – Lait et produits laitiers		
	SSA1 – Œufs et ovoproduits		
	SSA1 – Entreposage		
	SSA1 – Transport		
	SSA1 – Commerce de détail (remise directe, restauration collective)		
	SSA1 – Produits de la pêche		
	SSA1 – Coquillages		
	SSA1 – Escargots et grenouilles		
	Autre	À utiliser notamment pour les missions d'audit et missions exploratoires de la DGSANTE. Le domaine concerné est précisé dans la partie résultat.	
Équipe d'audit	14 valeurs possibles : - Responsable Équipe d'audit - Auditeur Senior 1,2 ou 3 - Auditeur Junior 1,2 ou 3 - Auditeur technique Senior 1,2 ou 3 - Auditeur technique junior 1,2 ou 3 - Observateur	À utiliser pour tous les types d'audit. Permet de mentionner toutes les composantes de l'équipe d'audit. Le champ libre résultat permet d'indiquer les NOM et Prénom de l'auditeur (saisie obligatoire)	Lorsque le responsable de l'équipe d'audit est rapatrié, inutile de le rapatrier une seconde fois en tant qu'auditeur senior (mais s'il est auditeur technique il faut le saisir de nouveau) **Important de respecter la casse :** NOM puis Prénom (sans autres informations)
Nombre de NC	Liste de 0 à 30	Rapatriement du nombre correspondant	Un champ libre permet d'indiquer un commentaire

5.3 – Saisie des non-conformités

À l'issue de l'audit, deux situations peuvent se présenter :

- Aucune non-conformité n'a été relevée :

Dans ce cas, le REA devra simplement saisir la date de l'audit, rapatrier le descripteur « nombre de non-conformité » et indiquer 0.

- Une ou plusieurs non-conformités ont été relevées :

Les non-conformités devront être renseignées dans l'acte de référence « *Suivi des non-conformités* » par le REA et rattachées à l'audit correspondant dans l'acte de référence *« Programmation et réalisation des audits »*.

La structure auditée devra fournir un plan d'actions visant à corriger ces non-conformités et le renseigner également dans SIGAL.

L'annexe 3 « Saisie des interventions non-conformité » présente les différentes étapes nécessaires pour effectuer la saisie des non-conformités ainsi que du plan d'actions.

Dans l'acte de référence *« Suivi des non-conformités »,* plusieurs descripteurs doivent être rapatriés pour détailler la (les) non-conformité(s) relevée(s). Pour chaque descripteur, plusieurs valeurs possibles sont associées. Le tableau suivant définit leur condition d'utilisation :

Nom descripteur	Valeurs possibles	Utilisation	Consignes/remarques
Constat	Non-conformité majeure	Choix de la valeur dans la liste. Une seule valeur possible.	Indication du constat dans le résultat. Synthétiser le constat pour rendre le texte compréhensible en 256 caractères sans retour chariot ni caractères spéciaux.
	Non-conformité mineure		
Thème et référentiel	Amélioration continue	Permet d'indiquer à quel thème se rapporte la non-conformité (une seule valeur possible).	Le champ résultat peut être utilisé pour indiquer le référentiel auquel il se rapporte (facultatif).
	Déontologie		
	Gestion des compétences des qualifications et formation		
	Installations et équipements		
	Instructions		
	Pilotage		
	Programmation		
	Prélèvements		
	Méthode et réalisation de l'inspection		
	Système documentaire		
Plan d'action	Actions 1 à 5	5 actions peuvent être rapatriées.	Le descriptif de chacune est saisie dans le champ résultat
Date limite de réalisation du plan	Néant	Ce descripteur ne comporte pas de valeur mais un champ résultat qui permet d'indiquer la date **prévisionnelle de réalisation** du plan d'action (saisie obligatoire)	S'il y a plusieurs actions, indiquer la date de l'action la plus tardive.
Clôture de la non-conformité	Oui (réalisation du plan d'action)	Une seule valeur	
	Oui (vérification de l'efficacité)		

	Oui nouvelle NC		
	Non		
	Obsolète		

Les dates de traçabilité permettent de tracer les actions entre l'auditeur et l'audité :

Descripteur	Valeurs	Utilisation	Consignes
PR26 Date de réalisation plan d'actions *(Ne pas confondre ce descripteur avec le descripteur « Date limite de réalisation du plan d'action »)*	Date au format jj/mm/aaaa	Permet d'indiquer la date de **réalisation** de la dernière action lorsque le plan en comporte plusieurs. Le champ libre permet d'indiquer un commentaire.	Dans le cas où l'audité doit revoir son plan d'actions suite à la vérification de l'auditeur, une nouvelle date sera mentionnée lorsque le nouveau plan d'action aura été élaboré
PR26 Date de vérification	Date au format jj/mm/aaaa	Permet de tracer la date où l'auditeur vérifie les actions mises en œuvre quel que soit le résultat de cette vérification. Le champ libre permet d'indiquer un commentaire.	Si plusieurs vérifications sont nécessaires, il y aura plusieurs dates de vérification.

6. Utilisation des données via Business Object

Les données saisies dans SIGAL sont exploitables via une extraction réalisée dans Business Object. Cette extraction s'intitule « SIGAL00089_SPR26 ».

Les extractions peuvent être effectuées aux niveaux national, régional et local. Le BMQCC réalise régulièrement des extractions pour mettre à jour le tableau de programmation des audits (audits internes DGAL, DG SANTE, audits SIVEP) publié sur l'intranet du management par la qualité.

7. Documents associés

Les annexes de cet OPE sont directement consultables sur l'intranet pour faciliter leur consultation et actualisation :

- Annexe 1 - Création d'un panier
- Annexe 2 - Saisie d'une intervention prévisionnelle audit
- Annexe 3 - Saisie des interventions « non-conformités »

Fiches documents BO-SPR26 (consultables aux côtés de l'OPE sur l'intranet) :

- Paramètres du document BO
- Contenu du document BO
- Export BO vers un tableur ou en PDF

8. Glossaire

BMQCC	Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles (DGAL/SDPRAT)
BT DGAL	Bureau technique de la DGAL
CGAAER	Conseil général de l'alimentation de l'agriculture et des espaces ruraux
CRAQ	Chargé de mission régionale d'animation qualité

DG SANTE	Direction chargée des politiques de la Commission européenne concernant la santé et la sécurité alimentaire
MIGA	Mission Permanente d'Inspection Générale et d'Audit
MMAI	Mission ministérielle d'audit interne
PEC	Point d'entrée communautaire
PED	Point d'entrée désigné
PIF	Poste d'inspection frontalier
REA	Responsable de l'équipe d'audit
RESAQ	Réseau d'Animation Qualité
RQL	Responsable qualité local
SIVEP	Service d’inspection vétérinaire et phytosanitaire aux frontières (SDASEI)