



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/2018-776
16/10/2018

Date de mise en application : Immédiate

Diffusion : Tout public

Cette instruction n'abroge aucune instruction.

Cette instruction ne modifie aucune instruction.

Nombre d'annexes : 0

Objet : Déclaration de politique qualité 2019-2021

Destinataires d'exécution

DGAL
DRAAF / DAAF / DTAM
DD(CS)PP

Résumé : La déclaration de politique qualité de la DGAL présente les cinq axes stratégiques à mettre en oeuvre pour la période 2019-2021 afin de s'assurer que la qualité est pleinement intégrée à nos organisations et qu'elle sert nos missions et nos agents.



MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL 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

bmqcc.sdprat.dgal@agriculture.gouv.fr

**Déclaration de politique qualité 2019-2021
de la Direction générale de l'alimentation**

Paris, le 17 octobre 2018

Réf. : SDPRAT/2018-138

La Direction générale de l'alimentation assure, au travers du programme 206, ses missions de sécurité sanitaire au service de la santé et de la sécurité des consommateurs, dans le respect du bien-être des animaux et du développement durable des filières. Les agents des DRAAF, des DAAF, des DD(CS)PP et de la DGAL agissent au quotidien pour mettre en œuvre une politique sanitaire ambitieuse. J'ai souhaité la mise en place de la démarche de management par la qualité au sein de nos structures pour nous permettre de satisfaire cet objectif, dans un souci permanent d'efficacité et de bonne utilisation des moyens qui nous sont alloués.

Nous avons toujours su démontrer notre capacité à gérer les crises et à nous adapter. Notre démarche qualité y contribue en nous permettant de renforcer notre crédibilité et fiabiliser nos actions avec le développement d'outils s'appuyant sur nos savoir-faire (méthodes d'inspection, vademecums, etc). Notre ambition nous a conduit à rechercher l'accréditation selon la norme ISO 17020 dédiée à l'activité d'inspection, à la suite d'initiatives locales reprises au niveau national. Nous avons obtenu cette accréditation en 2010 et son renouvellement en 2014, ce dont nous pouvons nous féliciter. J'ai ensuite souhaité faire évoluer notre démarche vers un cadre offrant davantage de souplesse en renonçant à cette accréditation et en nous orientant vers le management par la qualité. Les évolutions que nous avons collectivement mises en œuvre depuis 2015 ont considérablement transformé cette démarche avec son élargissement à l'ensemble de nos missions et en replaçant les manageurs au cœur du dispositif.

Je considère aujourd'hui cette phase de développement achevée. **Je souhaite désormais m'assurer que la qualité est pleinement intégrée à nos organisations et qu'elle sert nos missions et nos agents au quotidien à travers 5 axes stratégiques que je vous invite à mettre en œuvre au cours des trois prochaines années.**

S'inscrivant dans un cadre interministériel, la DGAL met en œuvre des actions de contrôle interne qui visent à identifier les risques auxquels nous sommes soumis et prévenir d'éventuelles dérives de fonctionnement. Dans ce cadre, notre démarche de management par la qualité fondée sur une approche par les processus constitue un avantage considérable. Elle nous a permis d'identifier les risques qui doivent être maîtrisés tout au long des processus Management, métier et support que nous avons identifiés.

Aussi, je souhaite tout d'abord poursuivre le **rapprochement entre les actions menées au titre du contrôle de gestion, du contrôle interne et de la qualité**, qui s'appuient sur des outils que

nous nous attachons à mettre en cohérence sous l'expression de « pilotage de la performance ». Il s'agit ici d'additionner les forces pour gagner en efficacité et renforcer l'appui aux managers et décideurs.

L'audit interne constitue un atout pour nos structures en leur permettant de fiabiliser leur fonctionnement au bénéfice de tous. En effet, l'audit tel que nous le concevons et le déployons dans nos services ne doit pas être considéré comme un jugement mais comme un outil d'accompagnement des structures et d'amélioration continue. Je vous demande ainsi de **veiller à la programmation et la réalisation des audits internes** dans le cadre de votre analyse de risque locale afin de nous permettre de respecter nos obligations réglementaires européennes. Vous pouvez vous appuyer sur la procédure nationale « Audit » dans cette démarche.

L'ensemble des fiches de processus de l'organisme DGAL sont désormais publiées et certaines d'entre elles ont été révisées, notamment sur la base de vos retours. Sans attendre de formalisme particulier, je souhaite que vous vous assuriez de leur fonctionnement optimal par la **réalisation de revues locales de processus**. Après avoir identifié une ou des thématiques particulièrement pertinentes au regard de votre contexte local, il s'agira d'organiser une réflexion sur nos modes de fonctionnement locaux, dans un objectif d'amélioration continue. L'objectif est que cette réflexion s'opère collectivement au sein des structures. En cela, cette revue locale de processus peut tout à fait constituer un axe de travail de votre revue de direction. Les fiches de processus, les synthèses de constats d'audits et les outils associés pourront servir de support à cette réflexion.

Notre démarche qualité nous permet de gérer les compétences de nos agents et ainsi fiabiliser nos actions. Je souhaite conforter cette force pour nos services et vous demande de **mettre systématiquement en place un parcours qualifiant** pour chaque nouvel arrivant, qu'il soit au sein d'un service déconcentré ou bien en administration centrale. Cet outil a très largement fait ses preuves en permettant à l'agent d'être conforté dans la maîtrise de ses missions. S'appliquant à l'ensemble de notre communauté de travail, il doit être adapté à la situation locale et à l'expérience de l'agent. Il appartient à chaque manager de mettre en place ce parcours avec tout nouvel agent, en le construisant à partir de formations, d'échanges, de lectures, d'inspections conjointes, etc. Vous veillerez par ailleurs à faire la revue du parcours qualifiant avant le départ d'un agent afin de capitaliser sur son expérience et éventuellement l'adapter pour son successeur ou ses collègues. J'attire également votre attention sur la révision récente du dispositif de supervision. Acte managérial, cette supervision concerne potentiellement tout agent mais doit être systématique pour permettre la clôture du parcours d'un inspecteur. Vous pouvez vous appuyer sur la procédure nationale « Compétences » pour mettre en œuvre cette orientation.

Enfin, je souhaite que nous valorisions la mission essentielle des **responsables qualité locaux (RQL) et chargés de mission régionale d'animation qualité (CRAQ)**. Nous devons leur permettre de disposer des moyens et des relais nécessaires pour mettre en œuvre cette politique. J'ai insisté sur ce point auprès des IGAPS lors d'une récente rencontre avec le réseau d'appui aux personnes et aux structures.

Face aux défis de transformation auxquels sont confrontés nos administrations, il nous appartient de permettre à chacun de s'approprier les outils du management par la qualité qui constituent une richesse pour nos services.

Patrick DEHAUMONT

Directeur général de l'alimentation