Information

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/2018-781** **18/10/2018**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Cette instruction n'abroge aucune instruction.
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 1

Objet : Bilan 2017 de l'activité d'audit interne de l'organisme DGAL

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

Résumé : Cette note présente le bilan de l'activité d'audit interne de l'organisme DGAL pour l'année 2017. Elle présente tout d'abord le bilan chiffré des audits et du réseau d'auditeurs ainsi que les faits marquants de l'année.
Elle met également à disposition (annexe) des synthèses de constats d'audit classées par thématiques (processus Management, abattoirs, PS/PC, protection des végétaux...) afin de partager les bonnes pratiques d'audit et de permettre aux structures de faire un bilan de leur propre situation au regard des non-conformités constatées dans d'autres structures.

Textes de référence :Règlement (CE) n°882/2004 du 29/04/2004 relatif aux contrôles officiels (dispositions reprises dans le règlement (UE) 2017/625 à venir)
IT DGAL/SDPRAT/2016-941 du 07/12/2016 - Manuel qualité national de l'organisme DGAL
IT DGAL/SDPRAT/2018-740 du 04/10/2018 - Procédure nationale "Réalisation des audits et qualification des auditeurs" (PN Audit)

Ministère de l'agriculture et de l'alimentation - Organisme DGAL		
Processus *Management*	BILAN NATIONAL	Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles (SDPRAT/BMQCC)
	Bilan 2017 de l'activité d'audit interne de l'Organisme DGAL	Date : 18/10/2018

Table des matières

Introduction....1
I. Bilan chiffré de l'activité d'audit en 2017....2
1.1 Les structures auditées....2
1.2 Les thématiques auditées....2
3. Le réseau d'auditeurs....3
4. Les faits marquants de l'année 2017....4
4.1 L'audit de la MIGA....4
4.2 Le réseau d'experts européens de l'audit interne....5
4.3 L'audit national du processus *Réglementation*....5
4.4 Évolutions documentaires : révision de la PN Audit et création de fiches pratiques sur la méthodologie de l'audit....5
4.5 La transparence de notre système d'audit....5
Conclusion....6
Annexe : Synthèse des constats d'audit 2017 par thématique....7

Introduction

Le bilan 2017 de l'activité d'audit interne vise à partager les constats relevés lors des audits de l'organisme DGAL. Répondant à une obligation réglementaire européenne, le dispositif d'audit interne de la Direction générale de l'alimentation est un outil d'accompagnement des structures qui leur permet d'améliorer leur fonctionnement au bénéfice de tous grâce aux constats relevés par les auditeurs, à travers les éventuels points sensibles ou non-conformités. Il vise également à détecter les bonnes pratiques pour qu'elles puissent être partagées, via l'intranet du management par la qualité, avec l'ensemble de notre communauté de travail.

La mise en commun de ces constats permet aux structures de faire un bilan de leur propre situation au regard des non-conformités constatées par ailleurs et d'identifier des bonnes pratiques qu'elles pourraient adapter en interne.

Ce bilan se compose d'un état des lieux de l'activité d'audit (nombre d'audits réalisés, formations mises en œuvre, composition du réseau d'auditeurs internes, etc.) et de synthèses des constats d'audits présentées par thématique en annexe. Le détail des constats bruts, extraits des rapports, sont reportés dans des tableaux accessibles sur l'intranet du management par la qualité.

Les rapports d'audit étant confidentiels, l'ensemble des constats ont été anonymisés.

I. Bilan chiffré de l'activité d'audit en 2017

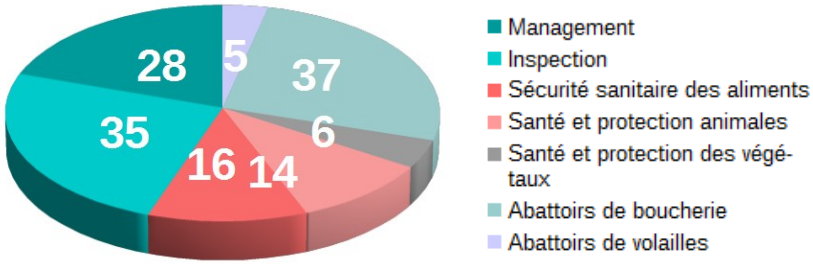
1.1 Les structures auditées

Le tableau de suivi des audits réalisés en 2017 est accessible à tous sur l'intranet du management par la qualité. Un bilan des informations contenues dans ce tableau est présenté ci-dessous :

	Rappel 2016	Bilan 2017
Nombre total de sites audités [1] (sièges, antennes, abattoirs et PIF/PEC/PED)	**81**	**120** (sur les 495 sites de l'organisme DGAL[2])
Détail des sites audités ci-dessous :		
Nombre de sites audités sur la mise en œuvre des processus et les domaines techniques (hors audits nationaux de processus et audits SIVEP)	**64** Détail : 4 SRAL 5 SALIM 35 DD(CS)PP (dont 1 DD également auditée pour l'audit national Inspection) 15 abattoirs de boucherie, 4 abattoirs de volailles Administration centrale	**107** Détail : 8 SRAL 3 SALIM 51 DD(CS)PP 37 abattoirs de boucherie, 5 abattoirs de volaille 3 antennes
Nombre de sites audités dans le cadre des audits nationaux de processus	**14** - Processus ***Inspection*** : 7 structures en 2016 dont 5 DD(CS)PP et 2 DRAAF (+ administration centrale en 2015) - Processus ***Mesures incitatives*** : 3 structures dont 2 DRAAF et l'administration centrale - Processus ***Systèmes d'information*** : 4 structures dont 2 DD(CS)PP, une DRAAF et l'administration centrale	**2** - Processus ***Réglementation*** : 2 structures auditées (une DDCSPP et l'administration centrale)
Nombre de postes frontaliers audités par le SIVEP	**6** - PEC Marseille Port - PIF, PEC Toulouse Blagnac - PEC,PED aéroport Roissy Charles de Gaulle - PEC La Rochelle-Rochefort-Tonnay-Charentes	**12** - PIF-PED de Sète (Port la Nouvelle) - PED Nantes St Nazaire - PIF,PEC,PED Guadeloupe Baie Mahault - PIF, PEC,PED Martinique Fort de France - PIF Lyon Saint-Exupéry - PEC Marseille Fos Port et Marignane - PEC Orly Rungis
Nombre de sites dont l'audit programmé n'a pas été réalisé (report ou annulation)	**5** (dont 1 abattoir de boucherie et 4 DD(CS)PP)	**36** (2 SALIM, 21 DD(CS)PP, 9 abattoirs de boucherie, 1 abattoir de volailles et 3 antennes)

1.2 Les thématiques auditées

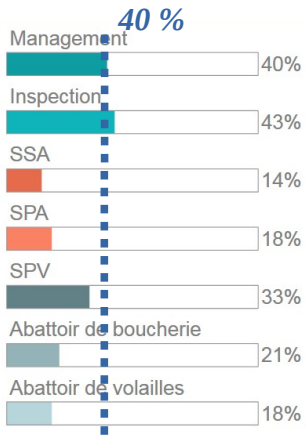
Le diagramme ci-contre représente le nombre de structures auditées par thématique obligatoire selon la PN Audit *(bilan réalisé le 02/08/18).*



1 Une structure auditée dans le cadre de plusieurs types d'audit n'a été comptabilisée qu'une seule fois.

2 Sites avec plus de 3 ETPt = DRAAF : 13 sièges et 12 antennes, DAAF : 6 sièges et 3 antennes ; DDPP : 96 sièges et 4 antennes ; Abattoirs : 301 ; PIF/PEC/PED : 59.

Le diagramme ci-contre présente l'état d'avancement des audits (cumul des données 2016 et 2017) sur le cycle 2016-2020 au regard des obligations issues de la PN Audit. Si la réalisation des audits était linéaire sur la période, 40 % devraient avoir été réalisés à la fin de l'année 2017.



Les audits mis en œuvre au cours de l'année 2017 ont essentiellement porté sur les processus Management et Inspection. Les audits relatifs aux domaines techniques SSA et SPA, en nombre supérieur par rapport à 2016, accusent tout de même un certain retard. Celui-ci peut s'expliquer en partie par un manque d'auditeurs techniques qualifiés dans plusieurs domaines. Concernant les audits en abattoirs, la clarification du contenu de l'audit interne par rapport aux supervisions réalisées par les RNA a conduit à une augmentation du nombre d'audits réalisés par rapport à 2016.

Pour 2018, le nombre d'audits dans les domaines SSA et SPA ainsi qu'en abattoirs devra être supérieur pour pouvoir répondre aux attendus de la PN Audit.

A la suite de leur analyse de risque, certaines structures ont également choisi de réaliser des audits sur d'autres thématiques. Le tableau ci-dessous présente le bilan des audits 2017 réalisés dans ces autres domaines :

		Domaines transversaux*	*Ressources humaines*	*Systèmes d'information*	*Finances*	*Régle-mentation*	*Mesures Incitatives*	*Veille*
Nombre de structures auditées	**2017**	**11**	**13**	**9**	**3**	**2**	**0**	**1**
	2016	*17*	*11*	*8*	*2*	*0*	*6*	*0*

**Domaines transversaux : Alertes et urgences sanitaires PSPC du domaine vétérinaire ; E1 – Export du domaine vétérinaire (certification sanitaire à l'exportation) ; E2 – Certification phytosanitaire - Établissements et lots de produits ; I1 – Import du domaine vétérinaire (contrôles à l'importation) ; I2 – Import végétaux.*

3. Le réseau d'auditeurs

La réalisation des audits internes repose sur l'investissement d'auditeurs qualifiés. Ces auditeurs ont acquis la compétence nécessaire pour réaliser des audits de processus et/ou des audits sur des domaines techniques. Pour rappel, les domaines techniques sont listés dans l'annexe de la PN Audit.

La qualification d'auditeur est attribuée après candidature et mise en œuvre d'un parcours qualifiant d'auditeur qui comprend une formation théorique à l'audit et un tutorat pratique. Des évaluations de l'auditeur junior permettent d'identifier ses progrès dans l'acquisition de sa compétence à conduire un audit. A l'issue de la réalisation de plusieurs audits, la qualification est attribuée à l'auditeur qui peut alors réaliser seul des audits. Il pourra par la suite lui-même former de nouveaux auditeurs juniors. Cette qualification est de la responsabilité exclusive du Responsable qualité national, sur proposition du BMQCC.

Le tableau ci-dessous présente la composition du réseau d'auditeurs au 31/12/17 :

		Données 2017
Total auditeurs qualifiés au 31/12/2017		**42**
dont	... auditeurs techniques*	29
	… CRAQ qualifiés d'auditeurs au 31/12/17	14
Qualifications attribuées entre le 01/01/17 et le 31/12/17		8 *(4 processus + technique et 4 technique uniquement)*
Auditeurs juniors ayant suivi la formation à l'audit en 2017		29

**La qualification d'auditeur technique est attribuée à des auditeurs qui disposent de la capacité à conduire un audit sur un domaine technique. Certains auditeurs peuvent cumuler la compétence d'auditeur technique et d'auditeur processus.*

Pour l'audit de certains domaines techniques, en l'absence d'auditeur technique disponible, le responsable de l'équipe d'audit (REA) peut faire appel à un sachant technique détenant la compétence nécessaire. Le REA mène l'audit et s'assure auprès du sachant technique (qui ne peut conduire seul tout ou partie de l'audit) de la pertinence des éléments observés. Toute personne justifiant d'une expérience dans un domaine technique peut être sachant technique. Aucune liste exhaustive ne peut donc être fournie. Les référents nationaux ainsi que les personnes ressources sont automatiquement sachant technique.

Pour acquérir, conforter et maintenir la compétence d'auditeur, des formations sont proposées chaque année. Le bilan des formations dispensées en 2017 est présenté ci-dessous :

Intitulé de la formation	Date des sessions	Participants
Formation initiale à l'audit	3 sessions Détail : 12-14/04/17 02-04/10/17 20/11/17 (pilotes de processus)	Nombre de participants : **25** 14 6 5
Harmoniser les pratiques d'audit	3 sessions Détail : 30/03/17 27/06/17 06/12/17	Nombre de participants : **30** 9 9 12
Audit des SVI en abattoir de boucherie	2 sessions Détail : 30/06/17 07/12/17	Nombre de participants : **25** 13 12
Formation BTSF* audit et système d'audit : Cours A : Mise en œuvre d'un système d'audit Cours B : Développer la capacité de procéder à une vérification détaillée d'audit *Niveau 1 : Réalisation d'un audit standard* *Niveau 2 : Réalisation d'un audit de niveau avancé*	7 sessions Détail : 20-24/03/17 (Slovaquie) 08-12/05/17 (Amsterdam) 06-10/03/17 (Espagne) 25/05-02/06/17 (Irlande) 06-10/02/17 (Espagne) 24-28/04/17 (Allemagne) 12-16/06/17 (Irlande)	Nombre de participants : **8** 1 4 0 (1 place proposée) 0 (1 place proposée) 0 (2 places proposées) 3 0 (2 places proposées)

**BTSF : Better training for safer food*

Le dispositif d'audit du processus *Management,* qui s'attache à identifier et analyser finement les actes de management d'une structure, a été révisé en 2017. Considérant qu'il nécessite des compétences et des savoirs-faire particuliers, un appel à candidature à destination des personnes ayant une connaissance ou une expérience des situations de management a été lancé en septembre 2017 par le Directeur général de l'alimentation (*DGAL/SDPRAT/2017-767 du 27/09/2017*). Cet appel, toujours en vigueur, a conduit à qualifier 10 auditeurs à ce jour.

4. Les faits marquants de l'année 2017

4.1 L'audit de la MIGA

La Mission ministérielle d'audit interne de la Mission d'inspection générale et d'audit du CGAAER (MIGA/MMAI) a réalisé un audit de notre système d'audit pour s'assurer de sa conformité par rapport à la réglementation européenne. Le premier constat de cet audit porte sur l'absence d'analyse de risque nationale, la somme des analyses de risque locales ne constituant pas une analyse de risque nationale. Le deuxième constat porte sur l'approche méthodique et le manque d'harmonisation des pratiques d'audits (ex : qualification des constats). Depuis la transmission de ces constats, le BMQCC a mis en place des outils

visant à harmoniser les pratiques d'audit et à mettre en place une analyse de risque nationale impliquant une consultation des bureaux techniques de la DGAL.

4.2 Le réseau d'experts européens de l'audit interne

Afin de partager les expériences sur l'audit avec les autres États membres, la chargée de mission nationale « Audit » du BMQCC participe deux fois par an au réseau d'expert européen de l'audit interne de la DG SANTE. Ce réseau est un lieu d'échange sur les pratiques des différents pays en termes d'audit. Il permet de construire des documents d'aide sur différents sujets décidés par les participants selon les besoins exprimés et de partager des informations sur les conclusions des audits menés par la DG SANTE dans les États membres en lien avec les exigences de la réglementation européenne.

4.3 L'audit national du processus *Réglementation*

L'audit national du processus *Réglementation* s'est déroulé en janvier 2017 au sein de l'administration centrale et de la DDCSPP de la Côte d'Or. Le rapport relatif à cet audit est disponible sur l'intranet du management par la qualité. Cet audit avait pour objectif de vérifier à la fois la complétude de la fiche de processus (fond et forme) et sa bonne déclinaison dans les services. Aucune non conformité n'a été constatée. Il ressort des entretiens que la structuration de la fiche de processus parait logique, cohérente avec les pratiques courantes même si le document parait très axé sur le fonctionnement de l'administration centrale. Le périmètre couvert par le processus doit être précisé ainsi que les interactions avec les autres processus. Les indicateurs ont paru peu pertinents et une réflexion approfondie doit être conduite sur ce point avec le souci de limiter leur nombre au strict minimum afin de ne pas alourdir inconsidérément la charge de travail. Une nouvelle version de la fiche doit être proposée par le pilote de processus avec l'appui du BMQCC.

4.4 Évolutions documentaires : révision de la PN Audit et création de fiches pratiques sur la méthodologie de l'audit

Une nouvelle version de la PN Audit (V5), publiée le 13/07/17, a mis à la disposition des structures une méthodologie permettant de prioriser les domaines à auditer dans le cadre de la mise en œuvre d'une analyse de risque locale. L'administration centrale établira une analyse de risque nationale qui pourra aboutir, dans le cadre du dialogue de gestion, à une reprogrammation des audits locaux, notamment si des thématiques s'avèrent non prises en compte dans les programmations locales.

Pour favoriser une harmonisation des pratiques au sein du réseau des auditeurs, au delà des formations proposées, un travail amorcé en 2016 sur la mise à disposition de fiches pratiques sur la méthodologie de l'audit s'est poursuivi en 2017. Des fiches pratiques sur l'audit en abattoir, le processus *Management* et les PSPC ont été ainsi conçues au cours de l'année 2017 (et validées en 2018). Ce travail se poursuivra au cours des années à venir pour couvrir l'ensemble des domaines audités.

4.5 La transparence de notre système d'audit

A l'occasion du dialogue de gestion pour 2017, un bilan des audits 2016 a été réalisé lors des entretiens techniques et la programmation 2017 a été intégrée au contrat d'objectifs et de performance de la région. Des échanges sur les audits sont donc régulièrement réalisés avec les directeurs afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs fixés par la PN Audit et de répondre aux exigences réglementaires européennes.

La publication des programmations d'audit sur l'intranet du management par la qualité (audits internes mais également supervisions RNA, audits SIVEP et audit externes) accessible à tous les agents de l'organisme DGAL nous a permis de concourir à la transparence de notre système d'audit. Cette publication permet aux auditeurs juniors d'identifier plus facilement les audits qui les intéressent pour réaliser leur tutorat. Sur le même principe, le tableau de suivi des auditeurs de l'organisme DGAL a été publié pour permettre d'identifier plus facilement, au sein du réseau, les compétences de chaque auditeur. Enfin, les offres de formations dispensées aux auditeurs ainsi que les supports de formation sont également diffusés sur l'intranet qualité.

Actuellement, l'enregistrement des audits internes et externes s'effectue dans SIGAL (*SPR 26 Programmation et réalisation des audits*). Afin de faciliter cet enregistrement et de mieux valoriser les données relatives à l'audit, la DGAL a souhaité s'associer au développement de l'application, SECUREA, utilisée jusqu'à présent par la DGPE. Cependant, à la suite d'un arbitrage du Secrétariat général du ministère, les évolutions du projet SECUREA n'ont pu être financées en 2017. La mise en œuvre du projet étant incertaine, le recours à un logiciel déjà existant est en cours d'étude.

Conclusion

L'actuel système d'audit a été modifié lors de la mise en place de la démarche de management par la qualité fondée sur une approche par processus, avec la volonté de donner aux directeurs la responsabilité de définir leur propre programmation, dans le cadre de la procédure nationale qui détermine des seuils minimum d'audits à réaliser (PN Audit). Lors de l'entretien du dialogue de gestion 2017, il a pu être constaté que la programmation des audits pouvait, dans certains cas, accuser un retard notamment dans les domaines techniques SSA, SPA et les abattoirs. Afin de répondre aux exigences de la PN Audit qui permettent de s'assurer de la maîtrise des risques par nos services, il est nécessaire d'augmenter la pression d'audit dans ces domaines techniques.

Les synthèses des années 2016 et 2017 montrent que les suites de l'inspection sont de mieux en mieux maîtrisées mais nécessitent encore parfois un effort pour conduire à la sécurité des procédures et à l'efficacité des contrôles.

La réalisation de certains audits techniques est parfois compromise en raison d'un manque d'auditeurs qualifiés. Les manageurs doivent inciter les personnes compétentes sur un domaine technique à se former à l'audit pour contribuer à l'amélioration continue des services sur le sujet concerné.

Ces orientations ont conduit à la détermination des axes de travail suivants pour 2018 :

- Organisation d'un séminaire des auditeurs de l'organisme DGAL
- Formation de managers à l'audit du processus *Management*
- Réalisation d'une analyse de risque nationale (réponse à l'audit mené par la DG SANTE en 2016)
- Mise en place d'une formation spécifique à l'audit en abattoir de volailles

Annexe : Synthèse des constats d'audit 2017 par thématique

Les constats bruts extraits des rapports d'audit sont compilés dans un tableau disponible sur l'intranet du management par la qualité.

Audits du processus Management

28 structures ont bénéficié d'un audit du processus *Management* en 2017. Les rapports d'audit sur ce processus mettent en évidence une implication forte des managers dans l'encadrement de leurs agents. Beaucoup de bonnes pratiques mutualisables ont d'ailleurs été identifiées. Les objectifs des structures et des services sont globalement clairs et connus de la communauté de travail. Toutefois, la formalisation de ces objectifs pourrait être améliorée : priorisation, définition des échéances, identification des responsables pour la mise en œuvre. Il convient de noter que les objectifs autres que ceux relatifs à la qualité ne sont pas toujours enregistrés et suivis dans un tableau de bord général, ce qui permettrait un gain d'efficacité. Il faut veiller à réaliser des comptes-rendus de réunion et les diffuser aux agents concernés pour faciliter la communication interne et la cohésion de la communauté de travail.

Le suivi des indicateurs n'est pas régulier dans toutes les structures auditées, ce qui peut nuire à l'atteinte des objectifs définis. La démarche qualité ne peut permettre l'amélioration continue des services que si l'intérêt des outils mis à disposition est connu des agents et avant tout par les managers (mise à jour régulière des documents qualité, enregistrement des dysfonctionnements et recherche de leur(s) cause(s)…).

Audits du processus *Ressources humaines*

En 2017, 14 structures ont été auditées sur une partie du processus *Ressources humaines* (Gestion des compétences, hygiène et sécurité et déontologie) le plus souvent associé à un audit du processus *Management* ou *Inspection*. Les interconnexions entre les processus *Management* et *Ressources humaines* étant nombreuses, il est utile de compléter la lecture de cette synthèse avec celle du processus *Management*.

Les rapports d'audit sur le processus *Ressources humaines* mettent en évidence un véritable accompagnement des nouveaux arrivants dans de nombreuses structures via notamment le recours plus systématique aux parcours qualifiants, même s'ils ne sont pas toujours formalisés ou clôturés officiellement lorsque l'agent est qualifié pour les missions qui lui sont attribuées. Pour l'accueil des nouveaux arrivants, des bonnes pratiques ont été relevées dans plusieurs structures : remise d'un livret d'accueil comportant toutes les informations pratiques nécessaires, présentation du nouvel arrivant en CODIR, réunion d'accueil, visite des locaux, suivi de l'ensemble des parcours qualifiants de la structure sur un même tableau.

Les agents sont majoritairement bien informés des offres de formation et peuvent y postuler facilement. Des bonnes pratiques ont également été observées avec le recours à un tableau unique de suivi des formations pour l'ensemble de la structure ou encore le partage de ce tableau entre les agents en charge de la formation et ceux chargés du suivi comptable.

Plusieurs points sensibles/non-conformités semblent néanmoins récurrents dans les structures et nécessitent une attention particulière :

- Il n'existe pas toujours de plan local de formation ou bien celui-ci n'est pas toujours formalisé et mis à jour.

- La notion d'impartialité et d'indépendance n'est pas systématiquement évoquée lors de l'entretien professionnel ou tracée tout comme la remise des équipements de protection individuelle (EPI).

- La matrice des qualifications n'est pas régulièrement actualisée, les supervisions ne sont pas toujours réalisées ou tracées empêchant le repérage des dérives dans les pratiques d'inspection. Pour rappel, la *fiche pratique Supervision* annexée à la *PN Compétence*, qui a simplifié le dispositif, est disponible sur l'intranet du management par la qualité.

Audits du processus *Inspection*

En 2017, 35 structures hors abattoirs ont bénéficié d'un audit sur le processus *Inspection*.

Les audits ont fait remonter plusieurs initiatives qui permettent de faciliter la gestion et le suivi des inspections. On relève par exemple l'utilisation de l'agenda électronique pour identifier les échéances de réponse ou de mise en œuvre des OS, la mise à disposition de modèles de courriers relatifs à des avertissements ou des mises en demeure ainsi que la liste des références réglementaires les plus fréquemment utilisées, ce qui contribue à harmoniser les courriers et représente un important gain de temps pour les agents.

Plusieurs points sensibles ou non-conformités semblent par contre récurrents dans les différentes structures auditées et doivent faire l'objet d'une plus grande vigilance :

- La gestion et le suivi des OS ne sont pas formalisés.

- La programmation des inspections ne prend pas toujours en compte l'adéquation mission/moyen et manque de formalisation. Cette absence de formalisation concerne également les analyses de risque qui sont en effet souvent peu décrites alors qu'il s'agit d'une exigence du règlement (CE) n° 882/2004.

- Les suites des inspections sont mises en œuvres mais ne sont pas toujours conformes aux prescriptions des différentes instructions (qu'il s'agisse de l'adéquation des suites avec les non-conformités relevées ou de la forme des courriers qui peuvent fragiliser les futures procédures).

- La gestion du matériel nécessaire à l'inspection n'est pas toujours rigoureuse (équipements de protection individuelle périmés par exemple).

Audits du processus *Systèmes d'information*

8 structures ont été auditées sur tout ou partie du processus *Systèmes d'information*. Le nombre de rapport n'étant pas assez conséquent pour en réaliser une synthèse, les constats bruts sont reportés dans un tableau disponible sur l'intranet du management par la qualité. Ce processus ayant de nombreuses interconnexions avec les processus *Management* et *Inspection,* il est utile de compléter la lecture de ces constats avec les synthèses des constats de ces processus.

Audits des services vétérinaires d'inspection en abattoir de boucherie

37 abattoirs de boucherie ont été audités en 2017. Les rapports d'audit mettent en évidence une volonté des DD(CS)PP de limiter l'isolement des agents en poste en abattoir. Ces derniers sont souvent impliqués dès que possible dans les différentes réunions qui peuvent les concerner (VO lors du CODIR, réunion de coordination…), les moments de convivialité ou encore les formations qui peuvent leur être utiles. Plusieurs abattoirs mettent en place des échanges de pratiques avec d'autres abattoirs du département ou des départements limitrophes pour favoriser une harmonisation des pratiques (à généraliser).

Plusieurs points relevés dans les rapports nécessitent une vigilance des agents des SVI et de leur siège :

- Dans plusieurs abattoirs, l'auditeur relève un manque de formalisation du fonctionnement du SVI et de ses relations avec le siège (gestion des absences exceptionnelles, fiches de fonction à actualiser, parcours qualifiants non enregistrés, entretiens professionnels à faire signer ou absence d'entretiens professionnels, procédures non datées ni signées, suivi des OS non formalisé…). Cette lacune semble découler d'un manque de connaissance et de compréhension de la démarche qualité de l'organisme DGAL dans les abattoirs.

- Transmission orale non tracée des informations notamment entre l'IAM et l'IPM.

- La gestion, le nettoyage et la sécurité du matériel ne sont pas toujours assurés (absence de suivi de température des enceintes de froid, absence d'une procédure pour le nettoyage et la désinfection des couteaux, estampilles rangées dans un endroit ne fermant pas à clef, conservation des prélèvements dans une enceinte non sécurisée, etc.).

Audits des services vétérinaires d'inspection en abattoir de volailles

5 abattoirs de volailles ont été audités en 2017. Dans certains cas, des outils ont été mis à disposition des agents pour l'enregistrement des différents contrôles au quotidien permettant un partage et une meilleure exploitation de l'information. Il conviendra de s'attacher à décrire la répartition des tâches entre l'auxiliaire officiel et le vétérinaire officiel et de s'assurer du respect des exigences pour ce qui concerne le temps de présence des équipes d'inspection et en particulier du vétérinaire officiel.

Les suites données aux inspections méritent une attention particulière de manière à rendre efficace les contrôles. Il convient en particulier d'être attentif à ces suites dans le domaine de la protection animale. Les inspections doivent conduire à un relevé des anomalies et à la mise en œuvre de suites adaptées.

Audits des plans de surveillance et de contrôles

7 structures hors abattoirs ont été auditées sur les plans de surveillance et les plans de contrôle (PS/PC). Les PSPC font partie des domaines transversaux car ils concernent toutes les étapes de la chaîne alimentaire, des élevages aux produits commercialisés en incluant les abattoirs. De ce fait, le rôle de coordonnateur (selon l'appellation la plus couramment employée) est fondamental. La mise en œuvre de réunions d'information ainsi que la mise à disposition des modalités de prélèvements auprès des agents concernés sont les garantes de la qualité des prélèvements.

Un effort particulier concerne la gestion et le suivi des résultats de laboratoires, qu'il s'agisse de l'établissement des conventions, du contrôle des résultats et des délais de transmission (la fréquence prévue dans l'instruction nationale est rarement respectée). Cette faiblesse avait déjà été mentionnée lors des audits en 2016.

S'il n'a pas été mentionné d'anomalie sur le volet technique relatif aux prélèvements (réalisation des prélèvements, modalités de transport), il apparaît que des dispositions méritent d'être mises en place pour améliorer l'articulation avec le volet financier (par exemple le paiement sur la base des prélèvements réalisés et non comme il devrait se faire sur la base des analyses effectivement faites par le laboratoire).

Audits de la certification à l'export

4 structures ont été auditées sur la certification à l'export. Un audit de certification à l'exportation porte sur 3 domaines techniques : certification à l'exportation, contrôle des carnets de route et certification aux échanges d'animaux vivants

Le faible nombre de structures auditées rend difficile la réalisation d'une synthèse. Néanmoins, on remarque qu'une organisation en équipe est favorable à la continuité du service et au partage des compétences. Il convient d'être attentif au respect des délais de demande de certification afin de permettre aux agents de disposer du temps nécessaire pour la gestion des dossiers.

La traçabilité de la certification mérite d'être améliorée, qu'il s'agisse de la conservation des preuves ayant permis de certifier ou de la tenue du registre. La mise en œuvre de contrôles de lots reste peu appliquée (ce point avait déjà été relevé en 2016).

En ce qui concerne les carnets de route, on peut trouver des situations très diverses, des contrôles rigoureux mais aussi dans certains cas des contrôles très incomplets. C'est une faiblesse qui avait déjà été observée dans les audits en 2016.

Audits de la protection des végétaux

6 SRAL/SALIM ont été audités sur le domaine de la protection des végétaux. Les informations compilées n'étant pas suffisamment nombreuses pour être en mesure d'en réaliser une synthèse, seuls les constats bruts sont reportés dans les tableaux disponibles sur l'intranet du management par la qualité.