Information

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE
L'ALIMENTATION

Direction générale de l'alimentation **Sous-direction du pilotage des ressources et des services** **Bureau de la qualité, de la performance et du pilotage des services** **251 rue de Vaugirard** **75 732 PARIS CEDEX 15** **0149554955**	**Note de service** **DGAL/SDPRS/2021-510** **30/06/2021**

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 2020 de l'activité d'audit interne de l'organisme DGAL

Destinataires d'exécution
DRAAF DAAF DDT(M) DD(CS)PP DGAL Administration centrale

Résumé : Cette note établit le bilan quantitatif et qualitatif de l'activité d'audit interne de la direction générale de l'alimentation et ses services déconcentrés pour 2020."

Textes de référence :Règlement européen (UE) 2017/625 relatif aux contrôles et autres activités officielles réalisées pour garantir l'application de la législation en matières d'aliments et aliments pour animaux, et des normes sur la santé et le bien-être des animaux, santé végétale et produits phytosanitaires
IT DGAL/SDPRAT/2016-941 du 07/12/2016 - Manuel qualité national de l'organisme DGAL
IT DGAL/SDPRAT/2020-271 du 05/05/2020 - Procédure nationale "Réalisation des audits et qualification des auditeurs" (PN Audit)

L’audit interne 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 et à la mise en œuvre de plans d’action par les directions locales. Il s’agit d’une obligation européenne s’imposant aux services de contrôles, réaffirmée à l’occasion de l’entrée en application du règlement européen (UE) 2017/625 le 14 décembre 2019, en remplacement du règlement (CE) n°882/2004. Ce cadre est décliné dans la procédure nationale « Réalisation des audits et qualification des auditeurs » (PN Audit) pour l’organisme DGAL.

Afin de valoriser le fruit de ces audits au bénéfice de tous, le Bureau de la qualité, du pilotage et de la performance des services (SDPRS/BQPPS) publie chaque année un bilan national de l'activité d'audit. **Vous trouverez en annexe de la présente note le bilan 2020 du dispositif d'audit interne de l’organisme DGAL.**

Bilan 2020 de l’activité d’audit interne

Le bilan d’activité d’audit interne de l’organisme DGAL a été fortement impacté par la crise du coronavirus. 52 audits ont été réalisés en 2020 contre 142 en 2019. Les 52 audits (représentant 66 thèmes) ont constitué autant d’opportunités d’amélioration de nos fonctionnements. L’accent a été mis sur la réalisation d’audits techniques.

Audits à distance

Du fait de la crise sanitaire, le BQPPS a expérimenté la réalisation des audits à distance avec l’appui des chargés de mission régionale d’animation qualité (CRAQ).

Il en résulte que certains champs d’audit ne sont pas compatibles avec un audit à distance et qu’il nécessite une grande maitrise de la technique d’audit de la part de l’auditeur. La technologie peut également constituer un frein au bon déroulement des audits à distance.

Il a donc été décidé de ne pas généraliser les audits à distance, mais d’en permettre la mise en œuvre ponctuelle après validation du BQPPS, qui se prononcera en fonction de l’expérience de l’équipe d’audit, du champ, et du contexte sanitaire.

Cette publication est l’occasion pour moi de vous remercier, dans le contexte particulier que nous vivons, pour votre engagement au service de nos missions et de l’amélioration continue de nos services. Le cadre de la mise en œuvre de l’activité d’audit interne, et plus largement du pilotage de la performance, sera amené à évoluer en 2022 avec la mise en œuvre du nouveau plan stratégique de la DGAL et la préparation du prochain cycle d’audit interne initiée au premier semestre 2021.

Le directeur général de l’alimentation

Bruno FERREIRA

Bilan 2020 de l'activité d'audit interne de l'Organisme DGAL

Cette note établit le bilan 2020 du dispositif d'audit interne de la Direction générale de l'alimentation. Le cadre du système d'audit est régi par le règlement européen (UE) 2017/625 qui a remplacé le règlement (CE) n°882/2004 le 14 décembre 2019, décliné dans la procédure nationale « Réalisation des audits et qualification des auditeurs » (PN Audit) pour l'organisme DGAL.

L'audit interne constitue un outil d'accompagnement des structures qui leur permet d'améliorer leur fonctionnement au bénéfice de tous grâce aux constats relevés par les auditeurs et à la mise en œuvre de plans d'action par les directions locales. Afin de renforcer la plus-value de l'audit, le BQPPS publie chaque année sur l'intranet du management par la qualité la synthèse des constats d'audit par domaine technique ou processus. Ces constats, anonymisés, permettent à l'ensemble des structures d'en prendre connaissance et de réaliser un auto-diagnostic sans attendre la réalisation d'un audit.

En raison de la crise du COVID-19, de nombreux audits internes de l'organisme DGAL programmés en 2020 n'ont pu être réalisés. Il a donc été décidé de repousser jusqu'au 30 juin 2021 la clôture du cycle d'audit. Le cycle suivant débutera au 1er janvier 2022 pour une durée de cinq ans.

1. Bilan chiffré de l'activité d'audit du 1er janvier au 31 décembre 2020

L'année 2020 a permis la réalisation de **52 audits internes** au sein des structures de l'organisme DGAL, en baisse par rapport à l'année précédente (142 audits en 2019). Plusieurs thèmes pouvant être audités au cours d'un même audit, **66 thèmes** ont été audités en 2020 contre 185 en 2019.

Le tableau de suivi des audits, accessible à tous sur l'intranet du management par la qualité (*Audits > Suivi des audits de l'organisme DGAL*), permet de consulter le détail des réalisations par thème et structure. Des synthèses de la réalisation des audits sur l'ensemble du cycle 2016-2020 sont présentées par type de structure en annexe 1 et par thèmes abordés en annexe 2.

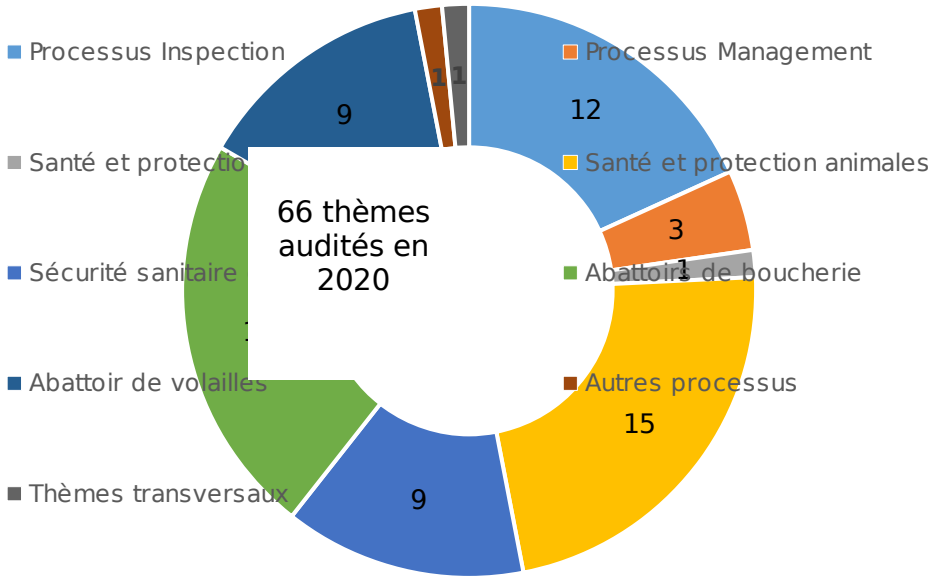
1.1 Les structures auditées

	2019	2020
Nombre de sites audités sur la mise en œuvre des processus et les domaines techniques (audits de processus et audits techniques, dont SIVEP)	**142** Détail : 9 SRAL 3 SALIM 50 DDecPP 8 antennes (SRAL ou DDecPP) 60 abattoirs de boucherie 12 abattoirs de volailles 0 postes frontalier	**52** Détail : 1 SRAL 0 SALIM 25 DDecPP 2 antennes (SRAL ou DDecPP) 15 abattoirs de boucherie 9 abattoirs de volailles 0 postes frontalier

Aucun audit national de processus n'a été réalisé au cours de l'année 2020.

La réalisation des audits internes a sensiblement diminué en 2020 par rapport à l'année précédente (-63%), notamment du fait de la crise de la Covid-19). Il n'y a pas eu d'audit

interne des postes frontaliers en 2020 compte tenu de l'actualité liée au Brexit.



1.2 Les thématiques auditées

Parmi les thèmes audités en 2020, la très grande majorité correspond à des audits imposés par la procédure nationale, marquant un recentrage des réalisations sur les thèmes obligatoires par rapport aux années précédentes.

Répartition des thèmes audités en 2020

Processus	**16**
Processus *Inspection*	12
Processus *Management*	3
Processus *Ressources humaines*	1
Santé et protection des végétaux	**1**
PV4 – Intrants	1
Santé et protection animales	**14**
SPA2 – Pharmacie vétérinaire	2
SPA3 – Protection animale des animaux de rente	6
SPA4 – Filière animaux de compagnie et loisirs	1
SPA6 – Action sanitaire en élevage	1
SPA9 – Identification animale	2
SPA10 - Échanges intracommunautaires d'animaux vivants	2
Sécurité sanitaire des aliments hors abattoirs	**10**
SSA1 – Commerce de détail (remise directe, restauration collective)	7
SSA1 – Viandes hachées, Préparation de viandes, VSM, Produits à base de viande	1
SSA1 – Lait et produits laitiers	1
SSA1 – Produits de la pêche	1
Abattoirs de boucherie et de volailles	**24**
SSA2 – Inspection ante et post-mortem en abattoir	24
Domaines transversaux	**1**
PSPC du domaine vétérinaire	1
Total	**66**

NB : Plusieurs thèmes pouvant être audités au cours d'un même audit, le nombre d'audits réalisés et de thèmes abordés diffèrent.

2. Etat d'avancement du cycle d'audits 2016-2020

L'activité d'audit interne s'inscrit dans un cadre européen (article 6 du R(UE) 625/2017) qui prévoit la réalisation d'audits, au cours d'un cycle de 5 ans, sur les domaines techniques et organisationnels pour l'ensemble des structures. La PN Audit précise la réalisation obligatoire des thématiques suivantes pour les structures sur la période 2016-2020 permettant de répondre aux obligations européennes et à la démarche de management par la qualité les deux dans une optique d'amélioration :

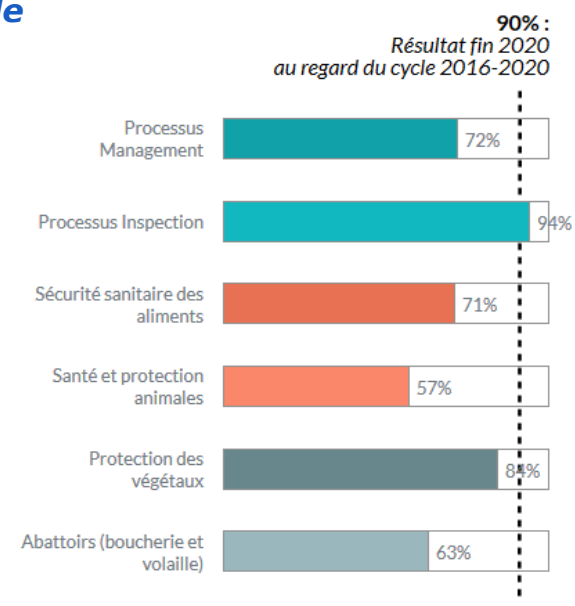
- un audit technique « Protection des végétaux » en DRAAF d'une part et deux audits techniques « Sécurité sanitaire des aliments » et « Santé et protection animales » en DDecPP d'autre part ;
- un audit du processus *Management* ;
- un audit du processus *Inspection* ;
- un audit technique de chacun des abattoirs où une inspection permanente est pratiquée (abattoirs de boucherie ; abattoirs de volailles de plus de 10 000 tonnes).

Plusieurs thèmes peuvent être abordés au cours d'un seul et même audit. En complément, les structures peuvent bénéficier d'un audit dans les domaines d'actions transversales (PSPC, PISU, certification à l'exportation, etc.) ou relevant d'autres processus.

2.1 Point d'étape sur la réalisation du cycle

Le diagramme ci-contre présente l'état d'avancement des audits fin 2020 à l'issue des cinq premières années du cycle 2016-2020 au regard des obligations issues de la PN Audit. Une mise en œuvre linéaire des audits sur la période entraînerait une réalisation de 80% de ces audits fin 2019.

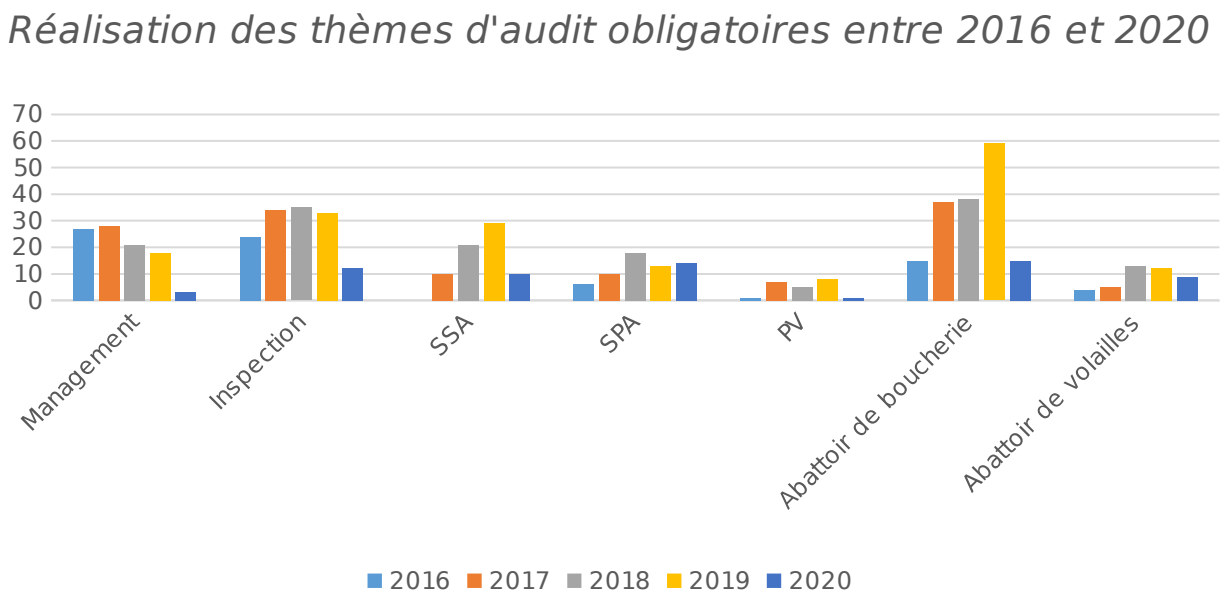
La réalisation des audits des processus *Management* et *Inspection* est correcte alors qu'un retard sensible a été pris dans la réalisation des audits techniques, y compris en abattoirs. Ce niveau de réalisation sur l'ensemble du cycle est notamment dû à une mise en œuvre moindre des audits la première année du cycle, à la suite du changement de démarche qualité. La réalisation 2018 et 2019 des audits est à contrario d'un niveau tout à fait satisfaisant. La prolongation du cycle de six mois permettra de réaliser des audits supplémentaires, avec un accent porté sur les audits techniques, dans un contexte sanitaire toujours dégradé.



Niveau de réalisation des audits internes à la fin de l'année 2020

2.2 Evolution des thèmes audités

La réalisation des thèmes obligatoires au sens de la PN Audit a évolué au cours des cinq années du cycle 2016-2020.



Cette évolution reflète l'accent mis sur la réalisation d'audits dans les domaines techniques au cours des années 2018 à 2020, notamment pour la santé et protection animales et les audits en abattoirs. Au sein de ces dernières structures, la réalisation des audits internes (audits complets) et des visites des référents nationaux abattoirs (étude approfondie des suites données aux inspections et de la protection animale) permet aux directions locales de disposer d'éléments d'analyse sur leur fonctionnement.

3. Le réseau des auditeurs

Le réseau des auditeurs internes comprenait 54 auditeurs qualifiés en 2020, dont 33 ayant une compétence technique. Les auditeurs suivent un parcours de formation qui comprend une formation initiale à l'audit et un tutorat au cours duquel ils peuvent acquérir progressivement leurs compétences d'auditeur.

Depuis 2018, une charte de l'auditeur interne a été établie afin de formaliser les principales obligations attendues des auditeurs, notamment en terme d'impartialité et de confidentialité. Tout auditeur signe cette charte et s'engage à respecter strictement ces obligations dans sa pratique.

Une offre de formation adaptée est proposée par le BQPPS avec l'appui de l'Infoma portant sur la formation générale à l'audit (formation initiale), des formations spécifiques à l'audit en abattoirs (boucherie et volailles) et pour harmoniser les pratiques dans un domaine particulier. Grâce au maintien des formations à distance, 32 personnes ont suivi une formation en 2020, en augmentation par rapport à 2019 (24).

Intitulé	Dates	Nombre de personnes formées
Formation initiale à l'audit	28/01/2020	13
Formation SVI abattoir de	19/11/2020	10

boucherie (à distance)		
Formation audits en SPA (à distance)	3 et 4 décembre 2020	9
		Total : 32 auditeurs formés

4. Les faits marquants de l'année 2020

4.1 L'expérimentation des audits à distance

Du fait de la crise sanitaire, la mise en œuvre d'audit à distance a fait l'objet d'une analyse et de tests destinés à en étudier leur faisabilité et l'intérêt. Des outils ont été préparés par un groupe de travail composé de CRAQ et 4 audits pilotes ont été réalisés.

L'analyse a permis d'identifier que certains champs d'audit n'étaient pas compatibles avec un audit à distance (audits en abattoirs par exemple, ou portant sur la certification qui nécessite la consultation importante de documents). Il est apparu au cours de l'expérimentation que les audits à distance nécessitaient une grande maitrise de la technique d'audit, que la technologie pouvait constituer un frein à leur déroulement et qu'ils étaient plus chronophages que des audits en présentiel (car nécessitant une plus grande préparation).

Ils présentent néanmoins certains intérêts, tels que la limitation des déplacements et le respect des gestes barrières.

La décision de ne pas généraliser les audits à distance a donc été prise.

Pour la mise en œuvre d'un audit à distance, l'avis du BQPPS sera requis qui se prononcera en fonction de l'expérience de l'équipe d'audit, du champ, et du contexte sanitaire

4.2 Audits externes de la DGAL

En 2020, la DG SANTE avait initialement prévu 5 audits en France. Devant les impossibilités de déplacement pour les auditeurs, liées à la situation sanitaire et les différentes contraintes dans les différents Etats membres de l'Union européenne, les programmes d'audit ont été réduits et adaptés à des formats « à distance ».

Ainsi, le premier audit de 2020 prévu initialement en mars sur le bien-être animal lors des transports maritimes internationaux a finalement été organisé en octobre-novembre en visio.
Les non conformités relevées par la DG SANTE ont fait l'objet de 5 recommandations visant à améliorer l'organisation et la mise en place des contrôles en bien-être animal pour ces transports d'animaux par bateau.

L'audit de novembre-décembre sur la traçabilité et l'abattage des bovins comportait un focus sur la filière « vaches laitières » et la Commission a souhaité également mener une discussion sur l'organisation de l'inspection en abattoirs de volailles. Il s'est également tenu « en visio » y compris avec les services régionaux ou départementaux. 4 recommandations ont été émises portant sur les effectifs en abattoir (volailles et animaux de boucherie) et sur le contrôle de l'aptitude au transport vers l'abattoir des animaux « blessés ou accidentés ».

Les autorités compétentes françaises doivent préparer des plans d'actions pour répondre aux recommandations. Les rapports finaux de ces audits ainsi que les plans d'actions sont ensuite rendus publics sur le site de la Direction F de la DG SANTE :
https://ec.europa.eu/food/audits-analysis/audit_reports/index.cfm

4.3 La conception d’un outil de suivi des audits, « Qualishare »

Afin de suivre l’activité d’audit interne de l’organisme DGAL, le BQPPS a mis en place et développé l’application Qualishare, en remplacement de Sigal, qui permet de suivre en temps réel la réalisation et le suivi des audits internes.
Cette application permet également d’effectuer un suivi des plans d’actions à la suite d’un audit.
L’accès est actuellement ouvert aux CRAQ et devrait être déployé aux RQL à partir de 2022.

Annexe 1 : Détail des structures auditées sur le cycle 2016-2020

Le tableau ci-après présente le nombre de sites audités au cours des quatre premières années du cycle d'audit. Plusieurs thèmes peuvent être audités au cours d'un même audit : le nombre de sites audités (présenté ci-après) et le nombre de thèmes audités (présenté en annexe 2) diffèrent.

	Bilan 2016	Bilan 2017	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre de <u>sites</u> audités sur la mise en œuvre des processus et les domaines techniques, dont audits SIVEP	**82** Détail : 9 SRAL 5 SALIM 42 DDecPP 15 abattoirs de boucherie 4 abattoirs de volailles 6 postes frontaliers DGAL	**118** Détail : 8 SRAL 3 SALIM 49 DDecPP 3 antennes 37 abattoirs de boucherie 5 abattoirs de volailles 12 postes frontaliers DGAL	**128** Détail : 6 SRAL 4 SALIM 48 DDecPP 6 antennes 38 abattoirs de boucherie 14 abattoirs de volailles 11 postes frontaliers DGAL	**142** Détail : 9 SRAL 3 SALIM 50 DDecPP 8 antennes 60 abattoirs de boucherie 12 abattoirs de volailles 0 postes frontaliers	**52** Détail : 1 SRAL 0 SALIM 25 DDecPP 2 antennes (SRAL ou DDecPP) 15 abattoirs de boucherie 9 abattoirs de volailles 0 postes frontaliers
…dont <u>sites</u> audités dans le cadre des audits nationaux de processus	**14** **Pr. *Inspection*** 7 structures dont 5 DDecPP et 2 DRAAF (+DGAL en 2015) **Pr. *Mesures incitatives*** 3 structures dont 2 DRAAF et DGAL **Pr. *Systèmes d'information*** 4 structures dont 2 DDecPP, les deux sites d'une même DRAAF et DGAL	**2** **Processus *Réglementation*** 2 structures auditées dont une DDCSPP et DGAL	**6** **Processus *Veille gestion de crise*** 3 DDecPP 2 SRAL et DGAL	**0** Pas d'audit national de processus en 2019	**0** Pas d'audit national de processus en 2020

Annexe 2 : Détail des thèmes audités au cours du cycle 2016-2020

Le tableau ci-après présente les thèmes audités au cours des quatre premières années du cycle 2016-2020. Plusieurs thèmes peuvent être audités au cours d'un même audit : le nombre d'audits réalisés (présenté en annexe 1) et le nombre de thèmes audités (présenté ci-après) diffèrent.

	2016	2017	2018	2019	2020	*Sous-total*
Processus	**76**	**91**	**76**	**58**	**16**	*317*
Processus *Inspection*	24	34	35	33	12	*138*
Processus *Management*	27	28	21	18	3	*97*
Processus *Ressources humaines*	11	13	11	7	1	*43*
Processus *Finances*	2	3	1	0	0	*6*
Processus *Systèmes d'info.*	6	9	2	0	0	*17*
Processus *Réglementation*	0	2	0	0	0	*2*
Processus *Veille, surveillance, prévention et traitement des alertes*	0	2	6	0	0	*8*
Processus *Mesures incitatives*	6	0	0	0	0	*6*
Domaines transversaux	**24**	**25**	**17**	**5**	**1**	*72*
Alertes et urgences sanitaires	1	3	4	3	0	*11*
PSPC du domaine vétérinaire	8	5	0	2	1	*16*
E1 – Export vétérinaire	8	4	0	0	0	*12*
E2 – Certification phytosanitaire - Établissements et lots de produits	1	1	2	0	0	*4*
I1 - Import vétérinaire	2	8	7	0	0	*17*
I2 - Import phytosanitaire	4	4	4	0	0	*12*
Santé et protection des végétaux	**1**	**7**	**5**	**8**	**1**	*22*
PV1 - Passeport phytosanitaire européen	0	1	1	0	0	*2*
PV4 – Intrants	1	4	0	5	1	*11*
PV5 – OGM	0	0	0	0	0	*0*
PV6 – Paquet hygiène en production primaire végétale	0	1	0	1	0	*2*
PV8 – Surveillance des organismes réglementés et émergents	0	1	0	2	0	*3*
Autres	0	0	4	0	0	*4*
Santé et protection animales	**6**	**10**	**19**	**13**	**14**	*62*
SPA1 – Alimentation animale	0	1	0	0	0	*1*
SPA2 – Pharmacie vétérinaire	0	2	0	0	2	*4*
SPA3 – Protection animale des animaux de rente	1	4	8	4	6	*23*
SPA4 – Protection animale des animaux de compagnie et loisir	1	1	3	2	1	*8*
SPA5 – Protection animale en expérimentation animale	0	0	0	0	0	*0*
SPA6 – Action sanitaire en élevage	3	1	6	6	1	*17*
SPA7 – Elimination et valorisation des sous-produits animaux	0	0	1	0	0	*1*

SPA9 – Identification animale	1	1	1	1	2	*6*
SPA10 – Echanges intracomm. d'animaux vivants	0	0	0	0	2	*2*
SPA11 – Reproduction	0	0	0	0	0	*0*
Sécurité sanitaire des aliments hors abattoirs	**0**	**10**	**21**	**29**	**10**	*70*
SSA1 – Établissements d'abattage et de découpe	0	0	1	2	0	*3*
SSA1 – Commerce de détail (remise directe, restauration collective)	0	4	13	17	7	*41*
SSA1 – Viandes hachées, préparation de viandes…	0	4	2	2	1	*9*
SSA1 – Lait et produits laitiers	0	1	4	5	1	*11*
SSA1 – Œufs et ovoproduits	0	1	0	0	0	*1*
SSA1 – Entreposage	0	0	0	0	0	*0*
SSA1 – Transport	0	0	0	0	0	*0*
SSA1 – Produits de la pêche	0	0	1	3	1	*5*
SSA1 – Coquillages	0	0	0	0	0	*0*
SSA1 – Escargots grenouilles	0	0	0	0	0	*0*
Abattoirs de boucherie et de volailles	**19**	**42**	**51**	**72**	**24**	*208*
SSA2 – Inspection ante et post-mortem en abattoir	19	42	51	72	24	*208*
Nombre de thèmes	**126**	**185**	**189**	**185**	**66**	*751*